

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia pada umumnya dilakukan melalui kontak langsung antara penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat, dimana pelayanan tersebut identik dengan antrian yang sangat panjang bahkan menimbulkan kasus maladministration yang bisa berakibat yuridis pada pengenaan sanksi pidana. Permasalahan pelayanan publik tersebut menuntut adanya transformasi birokrasi pemerintahan, *traditional government* yang identik dengan paper based administration mulai ditinggalkan dan *electronic government* melalui konsep *Smart City* menjadi semakin berperan penting bagi pemerintahan dalam mengambil keputusan.

Implementasi kebijakan merupakan tahapan yang sangat penting dalam struktur kebijakan, karena melalui prosedur ini suatu proses kebijakan secara keseluruhan dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan atau tidaknya pencapaian tujuan, salah satunya adalah implementasi kebijakan *Smart City*. Dengan masifnya implementasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di berbagai bidang kehidupan, termasuk bidang pemerintahan, “*Smart City*” sebagai sebuah jargon, konsep, maupun target telah mampu memberi semangat baru bagi daerah dan pemimpin daerah di Indonesia untuk membuat berbagai inovasi implementasi teknologi di berbagai aspek kehidupan kota, kabupaten, hingga provinsi. Terbitnya

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, dan Gerakan menuju 100 *Smart City* yang diprakarsai Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian PUPR, Bappenas dan Kantor Staf Kepresidenan kian “memaksa” setiap kota, kabupaten, bahkan provinsi di Indonesia untuk lebih memaksimalkan pemanfaatan teknologi guna meningkatkan pelayanan masyarakat maupun mengakselerasikan potensi daerah. Program rutin evaluasi dan berbagai penghargaan SPBE dan *Smart City*, baik oleh Kemkominfo, Kemenpan RB, Telkom, dan berbagai lembaga negara, swasta, maupun media massa kian mendorong setiap pemimpin daerah dan jajarannya untuk mewujudkan *Smart City*.

Pelayanan Publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah, barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, aktivitas kehidupan manusia dalam berbagai sektor tengah mengalami perubahan. Begitu juga pada sektor pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan model pelayanan publik yang dilakukan melalui aplikasi dan web browser. Pelayanan pemerintah yang

birokratis dan sangat manual dieliminir melalui pemanfaatan aplikasi menjadi lebih fleksibel dan lebih berorientasi pada kepuasan pengguna. Munculnya berbagai permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat maka perlu ada program atau kebijakan yang dapat menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi, solusi tersebut bisa datang dari masyarakat sendiri maupun Pemerintah.

Smart City adalah sebuah konsep tatanan kota cerdas berbasis pelayanan, bersifat transparan dan berperan dalam memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi secara cepat dan tepat. Dimana dalam hal ini *Smart City* memberikan pelayanan publik yang mudah diakses tanpa terbatas lokasi dan waktu. Selain itu, konsep kota pintar ini juga memang dihadirkan sebagai jawaban untuk pengelolaan sumber daya secara efisien. Dengan berkembangnya media dan teknologi, sebagai Kota yang pertumbuhannya semakin tinggi membutuhkan sistem perkotaan yang lebih mumpuni. Untuk itu, dizaman yang serba digital ini, kemampuan pengawasan dari pihak Pemerintah Kota perlu diupgrade. Dengan adanya pengawasan kota secara realtime sehingga mampu memecahkan masalah secara efektif dan efisien. Sebagai upaya mendukung *Smart City* yang merupakan konsep pembangunan dan pengelolaan kota berbasis teknologi informasi dan komunikasi serta guna menunjang pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu kebutuhan yang harus dipenuhi masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Walikota Cirebon Nomor 555.05 / Kep. 262-DKIS/2017 tentang Pembentukan Dewan Cirebon Kota Cerdas (*Smart City*) dan

Keputusan Walikota Cirebon Nomor 555.05/Kep. 263-DKIS/2017 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Cirebon Kota Cerdas (*Smart City*) Pemerintah Kota Cirebon sudah mulai menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau *e-government* dengan membangun *command center*. Dalam *command center* ini, petugas bisa memantau sejumlah program mereka yang berbeda dari daerah lainnya. Keunikan program mereka adalah dengan menyelipkan frasa atau istilah khas dari kota Cirebon. Dalam pemberian nama aplikasi itu sendiri Kota Cirebon tetap mempertahankan Kearifan Lokal yang ada, dimana kearifan lokal adalah Gagasan-gagasan, nilai-nilai atau pandangan dari suatu tempat yang memiliki sifat bijaksana dan bernilai baik yang diikuti dan dipercayai oleh masyarakat di suatu tempat tersebut dan sudah diikuti secara turun temurun.

Menjadi *Smart City* sejak 2017, tidak membuat Kota Cirebon melupakan nilai-nilai atau kearifan lokalnya. *Smart City* juga untuk meningkatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya. Sejak itu pula Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik (DKIS) Kota Cirebon sudah mengeluarkan berbagai program, khususnya untuk peningkatan kualitas informasi dan pelayanan kepada publik. Sekalipun sudah menjelma menjadi *Smart City*, namun Kota Cirebon menurut Asep tetap tidak meninggalkan tradisi, budaya dan sejarahnya. Kota Cirebon memiliki sejarah dan budaya yang panjang dan hingga kini masih bertahan. Bahkan di Kota Cirebon ini memiliki 4 kesultanan. Semua masih di lestarikan. Bahkan di era *Smart City* ini, Kota Cirebon sudah menetapkan sebagai kota budaya dan pariwisata berbasis kota kreatif yang kaya akan sejarah dan budayanya.

Tabel 1.1
Inovasi Daerah
Daftar Aplikasi Kota Cirebon Terkait *Smart City*

No	Aplikasi yang mempunyai Fungsi	Daftar aplikasi	Deskripsi Aplikasi
A	Pelayanan Publik:		
	Sektor Kesehatan	E-Puskesmas	Pengelolaan dan monitoring Data Kesehatan pada Puskesmas
		Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit	Pengelolaan dan monitoring Data Kesehatan pada Rumah Sakit
		Sistem Pelaporan dan Pencatatan Posyandu	Pengelolaan data laporan hasil kegiatan posyandu
	Sektor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Sistem Informasi Administrasi Kependudukan <i>Cirebon Brojol Aja Klalen</i>	Pengelolaan Data Kependudukan
	Sektor Perhubungan	Area Traffic Control System (ATCS)	Monitoring traffic lalu lintas melalui kamera CCTV secara realtime
	Sektor Perpustakaan	Perpustakaan Hukum Digital	
	Sektor Penanaman Modal	Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	Pengelolaan data dan pelayanan perijinan secara online
B	Administrasi dan Manajemen Umum	Aplikasi Surat Menyurat SETDA (setdaoffice)	
		Pelayanan Digital Adm Umum Kelurahan	
		Sistem Adm Kelurahan Terpadu	
		Aplikasi Profil Kelurahan	
C	Administrasi legislasi	Sistem Jaringan Dokumentasi Informasi Hukum (SJDIH)	Layanan informasi produk hukum pemerintah daerah dan pusat
E	Manajemen Keuangan	Sistem Informasi Manajemen Perencanaan Daerah (SIMREDA)	Pengelolaan data perencanaan pemerintah daerah (MUSRENBANG, RPJMD, RENJA & RKPD)
		SIMDA Keuangan	Pengelolaan data laporan keuangan (RKA, DPA, DPPA, SP2D, LRA)
		Sistem Pengadaan Barang dan Jasa Secara	Pengelolaan data

		Elektronik (SPSE)	pengadaan barang dan jasa beserta layanannya
		Sistem Elektronik Layanan Pengadaan Barang dan Jasa (SELARAS)	Monitoring data pengadaan barang dan jasa
		Sistem Informasi Kelompok Kerja (e-POKJA)	Pengelolaan data kelompok kerja Unit Layanan Pengadaan (ULP)
		SIMMONEV	Pengelolaan data monitoring dan evaluasi program dan kegiatan
		Sistem Informasi Manajemen Pendapatan Daerah (SIMPENDA)	Pengelolaan dan monitoring data pajak (non PBB dan BPHTB)
		Monitoring Pendapatan Pajak (PBB)	Monitoring data perolehan pendapatan pajak
		SIMDA-BMD	Pengelolaan data aset dan inventarisasi barang daerah
		SPTPD Online	Laporan perhitungan pajak yang dapat dilakukan secara online oleh wajib utk membayar pajak melalui seluruh channel Bank BJB
		InfoPajak	Monitoring perolehan pajak secara realtime berbasis android
		E-BPHTB	Pengelolaan data dan perhitungan pajak BPHTB
		E-Lakip	Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah secara online
F	Manajemen Kepegawaian	Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG)	Pengelolaan data kepegawaian
		Portal PNS	Informasi data masing-masing pegawai yang dapat diakses menggunakan NIP
		Sistem Absensi Online Terpadu	
		Sistem Penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP Online)	

Sumber : Master Plan Smart City Kota Cirebon

Salah satu produk kearifan lokal yang dimiliki pemerintah dalam upaya menuju Cirebon *Smart City* adalah *Cirebon Brojol Aja Klalen* (Akte Kelahiran Langsung Jadi Kalau Laporan Secara *Online*). Aplikasi ini adalah salah satu Program *Smart City* pemerintah Kota Cirebon dimana sebagai pelaksana adalah DISDUKCAPIL (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Program ini terkait layanan administrasi dokumen akta kelahiran dan kartu keluarga yang bisa diurus secara *Online* (daring). Pengurusan dokumen kependudukan itu menyatu dalam satu layanan, sehingga diharapkan dapat mempersingkat pengurusannya dari semula 14 hari menjadi sekitar dua hari saja.

Permasalahan dan usaha mewujudkan sebuah *Smart City* adalah kompleks, membutuhkan waktu lama, dan keterlibatan semua pemangku kepentingan kota. *Smart City* bukan hanya sekedar teknis dan teknologi, namun juga mencakup manajemen, proses bisnis, organisasi, kepemimpinan, dan manusia. Pembangunan *Smart City* melibatkan bukan hanya pemerintah, namun juga masyarakat, akademisi, perusahaan swasta, dan semua pemangku kepentingan kota. Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam pelaksanaan pemerintahan berbasis elektronik tentunya tidak lepas dari berbagai masalah ataupun hambatan. Beberapa faktor penyebab permasalahan dan hambatan yang sering ditemui adalah :

1. Terbatasnya sarana dan prasarana TIK (Teknologi, Informasi dan Komunikasi) dalam layanan *Smart City*.
2. Rendahnya kualitas SDM (Sumber Daya Manusia) TIK (Teknologi, Informasi dan Komunikasi) dalam layanan *Smart City*.

3. Kurangnya koordinasi lintas sektoral sehingga masih disintegrasi data dan informasi.
4. Tuntutan pemerintah dan masyarakat yang semakin tinggi akan layanan.
5. Perkembangan TIK (Teknologi, Informasi dan Komunikasi) yang sangat cepat, menuntut kemampuan adaptasi yang tinggi.
6. Tuntutan akan sinergitas dan integrasi data dan informasi di seluruh pemerintahan Kota Cirebon.
7. Dukungan dan komitmen OPD (Organisasi Perangkat Daerah) dalam meningkatkan layanan *Smart City*.
8. Kurangnya sosialisasi pemerintah terhadap masyarakat.

Adapun tujuan dalam penelitian yang saya jelaskan diatas bahwa, Implementasi Kebijakan *Smart City* masih mengalami beberapa hambatan dan belum secara maksimal diterapkan, maka dari itu dalam penelitian saya mendiskripsikan judul sebagai berikut “Implementasi Kebijakan *Smart City* Berbasis Local Wisdom Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kota Cirebon (studi kasus pada aplikasi *Cirebon Brojol Aja Klalen* : Akte Kelahiran Langsung Jadi Kalau Laporan Secara *Online*)”.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai latar belakang diatas penelitian dapat dirumuskan rumusan masalahnya merupakan *problem statement* (pernyataan masalah) sebagai berikut: “Implementasi Kebijakan *Smart City* Berbasis Local Wisdom Dalam

Peningkatan Pelayanan Publik di Kota Cirebon (studi kasus pada aplikasi *Cirebon Brojol Aja Klalen : Akte Kelahiran Langsung Jadi Kalau Laporan Secara Online*)”, yang belum berjalan secara maksimal

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, masalah-masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana Implementasi Kebijakan *Smart City* terhadap Peningkatan Pelayanan Publik pada Masyarakat Kota Cirebon ?
2. Bagaimana Peningkatan Pelayanan Publik pada Aplikasi *Cirebon Brojol Aja Klalen : Akte Kelahiran Langsung Jadi Kalau Laporan Secara Online* tersebut ?
3. Apa hambatan yang dihadapi Pemerintah Kota Cirebon dalam Implementasi Kebijakan *Smart City* terhadap aplikasi *Cirebon Brojol Aja Klalen : Akte Kelahiran Langsung Jadi Kalau Laporan Secara Online* tersebut ?
4. Apa upaya Pemerintah Kota Cirebon dalam Mengimplementasikan Kebijakan sistem pelayanan berbasis aplikasi sehingga dapat berjalan secara menyeluruh dan dapat diakses secara merata oleh masyarakat ?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut .:

1. Mengetahui Implementasi Kebijakan *Smart City* dalam Peningkatan Pelayanan Publik pembuatan Akta Kelahiran melalui *Online*.
2. Mengetahui Peningkatan Pelayanan Publik pada Aplikasi Cirebon Brojol Aja Klalen.
3. Mengetahui hambatan Pemerintah Kota Cirebon terhadap proses pembuatan Akta Kelahiran melalui sistem *Online*.
4. Mengetahui upaya Pemerintah Kota Cirebon dalam menerapkan Pemerintahan Berbasis Elektronik terhadap peningkatan pelayanan publik masyarakat Kota Cirebon.

1.5 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu :

a. Kegunaan Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan sehingga dapat menambah khasanah pengetahuan bagi siapa saja yang membacanya, disamping itu hasil penelitian ini menjadi referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang mengkaji masalah yang sama.

b. Kegunaan Praktis

1. Bagi Pemerintah Kendala harus segera ditanggulangi dengan baik agar tidak menimbulkan pemborosan anggaran yang cukup besar.

2. Bagi Pemerintah Penerapan e-government juga seharusnya menjadi sarana meningkatkan kinerja birokrasi, bukan malah sebaliknya, membebani birokrasi.
3. Bagi peneliti, sebagai bahan penelitian lanjutan terhadap masalah yang relevan.
4. Bagi pemerintah dapat dijadikan sebagai masukan dalam memberikan pelayanan secara efektif dan efisien dalam admisnistrasi kependudukan secara menyeluruh di masyarakat kota Cirebon agar aturan yang telah dibuat oleh pemerintah bertujuan untuk menciptakan ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

1.6. Kerangka Pemikiran.

Salah satu Fungsi utama pemerintah adalah memberikan tindakan atau pelaksana rencana dalam penerapan atau pelaksanaan terbaik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat disemua sektor. Masyarakat tak akan dapat berdiri sendiri memenuhi kebutuhan tanpa adanya pemerintah yang memberikan kebijakan publik. Ini merupakan fungsi yang bersifat umum dan dilakukan oleh seluruh negara di dunia. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi merupakan sesuatu hal yang sangat relatif. Suatu ‘gadget’ yang hari ini paling modern belum tentu dimasa depan menjadi yang paling modern. Esensi dari penggunaan teknologi dalam konteks e-goverment dapat dimanfaatkan dalam memberikan pelayanan

kepada masyarakat dan juga memudahkan pekerjaan pemerintah sebagai penyelenggara. Sebelum pada pembahasan penulis akan menjelaskan sedikit teori teori tentang Implementasi Kebijakan dan Pelayanan Publik.

Implementasi adalah tahapan yang sangat penting dalam proses pembukaan kebijakan publik. Banyak kebijakan yang baik yang mampu dibuat oleh pemerintah, tetapi kemudian ternyata tidak mempunyai pengaruh apa-apa dalam kehidupan negara tersebut karena tidak dilaksanakan. Menurut Huntington (1968;1) dalam Dedy Mulyadi (2016;24) :

“Perbedaan yang paling penting antara suatu negara dengan negara yang tidak terletak pada bentuk atau ideologinya, tetapi pada tingkat kemampuan negara itu untuk melaksanakan pemerintahannya. Tingkat kemampuan itu dapat dilihat pada kemampuan dalam mengimplementasikan setiap keputusan atau kebijakan yang dibuat oleh sebuah polibro, kabinet atau presiden negara itu”.

Implementasi kebijakan merupakan tahap yang krusial dalam proses kebijakan publik. Suatu kebijakan atau program harus diimplementasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan. Implementasi kebijakan dipandang dalam pengertian luas merupakan alat administrasi publik dimana aktor, organisasi, prosedur, teknik serta sumber daya diorganisasikan secara bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan.

Kebijakan publik adalah sebuah kebijakan publik yang dikeluarkan pemerintah dalam rangka merumuskan artikulasi kepentingan seluruh

stakeholder dalam rangka menyelesaikan masalah dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Sehingga dalam proses pembuatan kebijakan publik pun perlu dipayungi pluralitas dimana memungkinkan seluruh stakeholder untuk turut andil dalam rangka merumuskan kebijakan publik.

dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh berbagai aktor pelaksana kebijakan dengan sarana-sarana pendukung berdasarkan aturan-aturan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Van Meter dan Van Horn dalam Dedy Mulyadi (2016:73), model ini mengandaikan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linear dari kebijakan publik, implementor dan kinerja kebijakan publik. Model proses implementasi yang diperkenalkan Van Meter dan Van Horn pada dasarnya tidak dimaksudkan untuk mengukur dan menjelaskan hasil akhir dari kebijakan pemerintah, namun lebih tepatnya untuk mengukur dan menjelaskan apa yang dinamakan pencapaian program karena menurutnya suatu kebijakan mungkin diimplementasikan secara efektif, tetapi gagal memperoleh dampak substansial yang sesuai karena kebijakan tidak disusun dengan baik atau karena keadaan lainnya. Van Meter dan Van Horn dalam teorinya ini berawal dari suatu asumsi bahwa proses implementasi akan berbeda-beda sesuai dengan sifat kebijakan yang dilaksanakan. Selanjutnya Van Meter dan Van Horn dalam Winarno (2016:143) menawarkan karakteristik dalam proses implementasi yakni :

“Pertama proses implementasi akan dipengaruhi oleh sejauh mana kebijakan menyimpang dari kebijakan-kebijakan sebelumnya.

Kedua, proses implementasi akan dipengaruhi oleh sejumlah perubahan organisasi yang diperlukan. Kedua ahli ini menegaskan pula pendiriannya bahwa perubahan, kontrol dan kepatuhan bertindak merupakan konsep penting dalam prosedur implementasi”.

Menurut teori implementasi kebijakan Van Metter dan Van Horn dalam Winarno (2016:142-150), terdapat enam variabel yang mempengaruhi kinerja kebijakan publik, yaitu:

1. Ukuran dan Tujuan kebijakan Kinerja implementasi kebijakan dapat diukur tingkat keberhasilannya jika ukuran dan tujuan dari kebijakan memang realistis dengan sosio-kultur yang mengada di level pelaksana kebijakan. Ketika ukuran kebijakan atau tujuan kebijakan terlalu ideal (bahkan terlalu utopis) untuk dilaksanakan di level warga, maka agak sulit memang merealisasikan kebijakan publik hingga titik yang dapat dikatakan berhasil.
2. Sumber daya Keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumberdaya yang tersedia. Manusia merupakan sumber daya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan proses implementasi. Tahap-tahap tertentu dari keseluruhan proses implementasi menuntut adanya sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan yang diisyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan secara apolitik. Tetapi ketika kompetensi dan kapabilitas dari sumber-sumber daya itu nihil, maka kinerja kebijakan publik sangat sulit untuk diharapkan. Tetapi diluar sumber daya manusia, sumber daya lain yang perlu diperhitungkan juga ialah sumber daya finansial dan sumber daya waktu. Karena itu sumber daya yang diminta dan dimaksud oleh Van Metter dan Van Horn adalah ketiga bentuk sumber daya tersebut.
3. Karakteristik Agen Pelaksana Pusat perhatian pada agen pelaksana meliputi organisasi formal dan organisasi informal yang akan terlibat pengimplementasian kebijakan publik. Hal ini sangat penting karena kinerja implementasi kebijakan (publik) akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan para agen pelaksananya. Selain itu, cakupan atau luas wilayah implementasi kebijakan perlu juga diperhitungkan manakala hendak menentukan agen pelaksana. Semakin luas cakupan implementasi

kebijakan, maka seharusnya semakin besar pula agen yang dilibatkan.

4. Sikap/Kecenderungan (Disposisi) para Pelaksana Sikap penerimaan atau penolakan dari (agen) pelaksana akan sangat banyak mempengaruhi keberhasilan atau tidaknya kinerja implementasi kebijakan publik. Hal ini sangat mungkin terjadi oleh karena kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi warga setempat yang mengenal betul persoalan dan permasalahan yang mereka rasakan. Tetapi kebijakan yang akan implementor laksanakan adalah kebijakan dari atas (*top down*) yang sangat mungkin para pengambil keputusannya tidak pernah mengetahui (bahkan tidak mampu menyentuh) kebutuhan, keinginan, atau permasalahan yang warga ingin selesaikan.
5. Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksana Koordinasi merupakan mekanisme yang ampuh dalam implementasi kebijakan publik. Semakin baik koordinasi komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka asumsinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil untuk terjadi dan begitu pula sebaliknya.
6. Lingkungan Ekonomi, Sosial, dan Politik Hal terakhir yang perlu juga diperhatikan guna menilai kinerja implementasi publik dalam perspektif yang ditawarkan oleh Van Metter dan Van Horn adalah sejauh mana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan. Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik yang tidak kondusif dapat menjadi biang keladi dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Karena itu, upaya untuk mengimplementasikan kebijakan harus pula memperhatikan kekondusifan kondisi lingkungan eksternal.

Kamus Webster (Wahab, 2016: 64) merumuskan implementasi secara pendek bahwa :

“to implement (mengimplementasikan) berarti to provide the means for carrying out; (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu); to give practical effect to (menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu)”.

Mazmanian dan Sabatier (Suaib, 2016:93) menjelaskan makna implementasi dengan mengatakan bahwa:

“Memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijaksanaan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijaksanaan negara, yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikan maupun untuk menimbulkan akibat atau dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.

Teori Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier (Leo Agustino 2016,:146) .

Dalam Teori ini dinyatakan bahwa ada tiga kelompok variabel yang mempengaruhi kesuksesan implementasi, yakni;

1. Karakteristik dari Masalah (*tractability of the problems*)
2. Karakteristik Kebijakan/ undang-undang (*ability of statute to structure implementation*)
3. Variabel Lingkungan (*non statutory variables affecting implementation*)

Karakteristik Masalah, terdiri atas;

1. Tingkat Kesulitan Teknis dari masalah yang ada

Dalam hal ini dilihat bagaimana permasalahan yang terjadi, apakah termasuk permasalahan sosial yang secara teknis mudah diselesaikan atau masuk kategori masalah sosial yang secara teknis sulit untuk dipecahkan. Sebagai contoh masalah social yang termasuk kategori mudah diselesaikan adalah seperti diterapkannya kebijakan dalam penyelesaian administrasi, memberikan peluang terhadap masyarakat dalam kemudahan untuk proses adminsitasi kependudukan. Untuk contoh masalah social yang termasuk kategori social yang cukup sulit dipecahkan adalah seperti pelaksana lembaga pemerintah dalam menangani masyarakat yang penuh pendampingan khusus, dan masalah-masalah lain yang sejenis.

2. Tingkat kemajemukan dari kelompok sasaran.

Hal ini menyangkut kelompok sasaran dari pembuatan suatu kebijakan atau dapat dikatakan masyarakat setempat yang dapat bersifat homogeny ataupun heterogen. Kondisi masyarakat yang homogen tentunya akan lebih memudahkan suatu program ataupun kebijakan diimplementasikan, sementara itu dengan kondisi masyarakat yang lebih heterogen akan lebih menyulitkan ataupun mendapat lebih banyak tantangan dalam pengimplementasiannya.

3. Prosentase kelompok sasaran terhadap total populasi.

Dalam artian bahwa suatu program atau kebijakan akan lebih mudah diimplementasikan ketika sasarannya hanyalah sekelompok orang tertentu atau hanya sebagian kecil dari semua populasi yang ada ketimbang kelompok sasarannya menyangkut seluruh populasi itu sendiri.

4. Cakupan perubahan perilaku yang diharapkan

Hal ini menyangkut akan hal bagaimana perubahan perilaku dari kelompok sasaran yang diharapkan dengan program yang ada. Sebuah kebijakan atau program akan lebih mudah diimplementasikan ketika program tersebut lebih bersifat kognitif dan memberikan pengetahuan. Sementara itu, program yang bersifat merubah sikap atau perilaku masyarakat cenderung cukup sulit untuk diimplementasikan seperti perda administrasi kependudukan di masyarakat suku dayak, dan lain-lain.

Karakteristik Kebijakan, yang terdiri atas;

1. Kejelasan Isi Kebijakan

Sebuah kebijakan yang diambil oleh pembuat kebijakan haruslah mengandung konten yang jelas dan konsisten. Kebijakan dengan isi yang jelas akan memudahkan sebuah kebijakan dan akan menghindarkan distorsi atau penyimpangan dalam pengimplementasiannya. Hal ini dikarenakan jika suatu kebijakan sudah memiliki isi yang jelas maka kemungkinan penafsiran yang salah oleh implementor akan dapat dihindari dan sebaliknya jika isi suatu kebijakan masih belum jelas atau mengambang, potensi untuk distorsi ataupun kesalahpahaman akan besar.

2. Seberapa jauh kebijakan memiliki dukungan teoritis

Dukungan teoritis akan lebih memantapkan suatu aturan atau kebijakan yang dibuat karena tentunya sudah teruji. Namun, karena konteks dalam pembuatan kebijakan adalah menyangkut masalah social yang meski secara umum terlihat sama disetiap daerah, akan tetapi sebenarnya terdapat hal-hal yang sedikit banyak berbeda sehingga untuk mengatasi hal ini dapat dilakukan modifikasi saja.

3. Besarnya alokasi sumber daya financial terhadap kebijakan tersebut

Hal yang tak dapat dipungkiri dalam mendukung pengimplementasian suatu kebijakan adalah masalah keuangan/modal. Setiap program tentu memerlukan staff untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan administrasi dan teknis, memonitor program, dan mengelola sumber daya lainnya yang kesemua itu memerlukan modal.

4. Seberapa besar adanya keterpautan dan dukungan antar berbagai institusi pelaksana

Suatu program akan dengan sukses diimplementasikan jika terjadi koordinasi yang baik yang dilakukan antar berbagai instansi terkait baik secara vertical maupun horizontal.

5. Kejelasan dan konsistensi aturan yang ada pada badan pelaksana

Badan pelaksana atau implementor sebuah kebijakan harus diberikan kejelasan aturan serta konsistensi agar tidak terjadi kerancuan yang menyebabkan kegagalan pengimplementasian.

6. Tingkat komitmen aparat terhadap tujuan kebijakan

Salah satu factor utama kesuksesan implementasi sebuah kebijakan adalah adanya komitmen yang kuat dari aparaturnya dalam melaksanakan tugasnya. Komitmen mencakup keseriusan dan kesungguhan agar penerapan suatu peraturan ataupun kebijakan bisa berjalan dengan baik dan diterima serta dipatuhi oleh sasaran dari kebijakan tersebut.

7. Seberapa luas akses kelompok-kelompok luar untuk berpartisipasi dalam implementasi kebijakan

Sebuah program akan mendapat dukungan yang banyak ketika kelompok-kelompok luar, dalam artian diluar pihak pembuat kebijakan seperti masyarakat ikut terlibat dalam kebijakan tersebut dan tidak hanya menjadikan mereka sebagai penonton tentang adanya suatu kebijakan ataupun program di wilayah mereka.

Karakteristik Lingkungan Kebijakan, terdiri atas;

1. Kondisi sosial ekonomi masyarakat dan tingkat kemajuan teknologi

Kondisi social ekonomi masyarakat menyangkut akan hal keadaan suatu masyarakat secara umum, mulai dari pendidikan, keadaan ekonomi, dan kondisi socialnya yang secara sederhana dapat dikatakan kepada masyarakat yang sudah terbuka dan modern dengan masyarakat yang tertutup dan tradisional. Masyarakat yang sudah terbuka akan lebih mudah menerima program-program pembaharuan daripada masyarakat yang masih tertutup dan tradisional. Sementara itu, teknologi sendiri adalah sebagai pembantu untuk mempermudah pengimplementasian sebuah program. Teknologi yang semakin modern tentu akan semakin mempermudah.

2. Dukungan publik terhadap sebuah kebijakan

Dukungan publik akan cenderung besar ketika kebijakan yang dikeluarkan memberikan insentif ataupun kemudahan, seperti pembuatan KTP gratis, dan lain-lain. Sebaliknya, dukungan akan semakin sedikit ketika kebijakan tersebut malah bersifat dis-insentif.

3. Sikap dari kelompok pemilih (*constituency groups*)

Kelompok pemilih yang ada dalam masyarakat dapat mempengaruhi implementasi kebijakan melalui berbagai cara, seperti;

- 1) kelompok pemilih dapat melakukan intervensi terhadap keputusan yang dibuat badan-badan pelaksana melalui berbagai komentar dengan maksud untuk mengubah kebijakan.
- 2) kelompok pemilih dapat memiliki kemampuan untuk mempengaruhi badan-badan pelaksana secara tidak langsung melalui kritik yang dipublikasikan terhadap kinerja badan-badan

pelaksana, dan membuat pernyataan yang ditujukan kepada badan legislative.

4. Tingkat komitmen dan keterampilan dari aparat dan implementor

Komitmen aparat pelaksana untuk merealisasikan tujuan yang telah tertuang dalam kebijakan adalah variabel yang paling krusial. Aparat badan pelaksana harus memiliki keterampilan dalam membuat prioritas tujuan dan selanjutnya merealisasikan prioritas tujuan tersebut.

Pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama dalam teori ilmu administrasi negara, yaitu fungsi pengaturan dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan kepuasan kepada penerima pelayanan. Penyelenggara pelayanan publik menurut Bab 1 Pasal 1 ayat 2 UU No. 25 Tahun 2009 adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Oleh karena itu, Ada 5 (lima) hal pokok dalam merancang pemberian pelayanan prima menurut Rahmayanty dalam Hayat (2017:17) :

1. Regulasi Layanan (*Service Regualtion*) Perusahaan apa pun harus menyusun dan mengembangkan jasa pelayanan pada pelanggan mencakup sistem, aturan, keputusan, prosedur, dan tata cara pelayanan dan keluhan agar memudahkan dalam standar pelaksanaan pelayanan serta berguna menyampaikan produk dan atau jasa perusahaan. Idealnya dalam suatu standar pelayanan dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan

pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan. Keraguan pegawai akan keputusan-keputusan apapun yang harus diambil dengan sendirinya akan hilang sepanjang masih dalam aturan yang termuat dalam standar pelayanan.

2. Fasilitas-fasilitas layanan (*Services Facilities*) Menyangkut fasilitas utama dan pendukung, ada perlengkapan pelayanan, serta akomodasi, tools, alat bantu, product knowledges, mesin, peralatan, teknologi, wc, ruang, gedung, dan sebagainya.
3. Peranan Tim Pengarah (*Advisory Team*) Tim pengarah adalah penanggung jawab tertinggi manajemen, pimpinan, dapat dari seorang *public relation*, atau Manajer Operasional, yang memiliki peranan dalam manajemen pelayanan prima diantaranya sebagai berikut:
 - a) Membuat perencanaan dan persiapan yang teratur mengenai sistem pelayanan, tata cara kerja pelayanan, prosedur pelayanan dalam usaha untuk mewujudkan atau mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan.
 - b) *Monitoring (supervisi)* atau pengawasan dengan tujuan agar manajemen pelayanan prima apa sudah sesuai dengan tujuan dan sesuai dengan peta perencanaan yang telah disusun dan ditetapkan, dan juga menjadi pantauan bila perubahan strategi di lapangan bila diperlukan dan darurat.

- c) Memberikan motivasi dan dorongan serta mengadakan pendidikan dan pelatihan bagi peningkatan kualitas pegawai, memperhatikan kesejahteraan pegawai serta pengawasan dan pengendalian sistem.
- d) Menjadi contoh dan teladan dalam sikap kepercayaan, kejujuran, komitmen dan integritas (*Trust, commitment, dan integrity*). Komitmen dan keteladanan nyata jajaran manajemen harus tetap terpelihara agar citra personal dan perusahaan dapat terjaga baik.
- e) Meningkatkan pengetahuan, wawasan, pergaulan, wawasan, pergaulan, perbandingan, dan kompetensi dengan banyak mengikuti berbagai networking dan tergabung dalam asosiasi atau ikatan.
- f) Melaksanakan konsep PDCA (*Plan, Do, Check, Action*) sebagai siklus manajemen mutu dalam merencanakan, mengorganisir, melaksanakan, mengamati, mengobservasi, mengidentifikasi, menasehati (*advising*), menyelidiki (*probing*), menafsirkan (*interpreting*), menilai (*evaluating*).
- g) Memecahkan masalah dan memperoleh tatanan yang bersifat operasional. Adanya sistem reward atau penghargaan dan recognition bagi para pahlawan yang selalu mengedepankan mutu yang jelas dan adil.
- h) Tim advisory harus memberikan saran-saran yang bersifat usul, pemecahan masalah, pengarahan masalah dan kesimpulan terhadap permasalahan yang terjadi, sistem yang sedang berjalan maupun kepada petugas layanan atau pegawai lainnya.

4. Mudah-Murah-Cepat-Manfaat (*Simple-Cheap-Fast-Benefit*)

- a) Mudah (*Simple*) :Kemudahan memperoleh pelayanan, kejelasan informasi, pelanggan akan semakin puas apabila realtif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau layanan.
- b) Murah (*Cheap*): Hemat waktu dan tenaga, murah harga dengan kualitas dan manfaat yang baik. “*Value is what I get for what I give*”, pelanggan menilai value berdasarkan besarnya manfaat yang diterima dibandingkan dengan pengorbanan yang dikeluarkan baik dalam bentuk besarnya uang yang dikeluarkan, waktu, dan usahanya.
- c) Cepat (*Fast*) :Kecekatan petugas dalam pelayanan.

5. Budaya Pemberi Layanan :

- a) Kesadaran pribadi untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin.
- b) Memberikan pelayanan dengan penuh antusias.
- c) Memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan dari waktu ke waktu
- d) Pelayanan harus mampu memberikan nilai tambah.
- e) Pelayanan harus menarik, berkesan, namun tidak berlebihan.
- f) Memberikan perhatian dan kepedulian kepada pelanggan secara optimal
- g) Pelayanan yang telah diberikan harus selalu di evaluasi secara rutin.



1.7. Definisi dan Operasionalisasi Konsep Penelitian

1.7.1 Definisi Konsep Penelitian

- a) Implementasi adalah suatu pelaksanaan dan penerapan sebagai penyedia sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menyebabkan dampak terhadap sesuatu tersebut dilakukan agar timbul dampak berupa undang-undang peraturan pemerintah, keputusan pengadilan serta kebijakan yang dibuat oleh lembaga pemerintah dalam kehidupan bernegara.
- b) Kebijakan adalah sebuah kebijakan yang dikeluarkan pemerintah dalam rangka merumuskan artikulasi kepentingan seluruh stakeholder dalam rangka menyelesaikan masalah dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.
- c) Implementasi kebijakan merupakan tahap yang krusial dalam proses kebijakan publik. Suatu kebijakan atau program harus diimplementasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan.
- d) *Smart City* atau secara harfiah berarti kota pintar, merupakan suatu konsep pengembangan, penerapan, dan implementasi teknologi yang diterapkan disuatu daerah sebagai sebuah interaksi yang kompleks di antara berbagai sistem yang ada di dalamnya. Tujuan dari pendekatan *Smart City* untuk mencapai informasi dan pengelolaan kota yang terintegrasi. Integrasi ini dapat melalui manajemen jaringan digital

geografi perkotaan, sumber daya, lingkungan, ekonomi, sosial dan lainnya.

- e) Pelayanan Publik adalah pelayanan umum merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan.
- f) Dinas Komunikasi Informasi dan Statistika (DISKOMINFOTIK) Kota Cirebon adalah sebuah instansi yang bertanggung jawab atas pengolahan informasi dalam lingkungan Pemerintahan Kota Cirebon. Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan salah satu sasaran sebagai tempat pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan dan Penelitian.
- g) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah Kota Cirebon di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

1.7.2. Operasionalisasi Konsep Penelitian

Operasionalisasi konsep penelitian merupakan upaya peneliti untuk mengoperasikan atau menjabarkan konsep-konsep penelitian ke dalam beberapa dimensi dan parameter, sehingga konsep-konsep tersebut bersifat konkrit dan dapat diukur.

Untuk memudahkan dalam menganalisis data, maka konsep penelitian dalam penelitian kualitatif yaitu : (Implementasi Kebijakan) dioperasionalkan atau dijabarkan ke dalam parameter seperti data dilihat pada table berikut :

Tabel 1.2
Operasionalisasi Konsep penelitian
Implementasi Kebijakan

Konsep Penelitian	Dimensi	Parameter
Implementasi Kebijakan Menurut Van Meter dan Van Horn dalam Budi Winarno (2016:142-150)	1) Standar dan Sasaran Kebijakan	1) Jumlah pekerjaan yang diciptakan 2) Kemajuan proyek pembangunan yang berhubungan
	2) Sumber Daya	1) Mencakup dana atau perangsang (<i>incentive</i>) untuk mendorong dan memperlancar implementasi yang efektif.
	3) Komunikasi antar organisasi dan pelaksana	1) Tujuan-tujuan dinyatakan cukup dengan jelas (kejelasan ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan yang dinyatakan) 2) Nasihat dan bantuan teknis yang diberikan 3) Atasan dapat menyandarkan berbagai sanksi, baik positif maupun negative
	4) Karakteristik Agen Pelaksana	1) Tingkat pengawasan hierarkis terhadap keputusan-keputusan subunit dan proses-proses dalam badan-badan pelaksana 2) Vitalitas suatu organisasi 3) Tingkat komunikasi-komunikasi terbuka

	5) Kondisi Ekonomi, Sosial, dan Politik	1) Kondisi social ekonomi dan politik mencakup sumber daya ekonomi lingkungan yang dapat mendukung keberhasilan implementasi kebijakan
	6) Disposisi Implementor	1) Kognisi 2) Interaksi tanggapan

Konsep Penelitian	Dimensi	Parameter
Pelayanan Prima menurut Rahmayanty dalam Hayat (2017:17)	1) Regulasi Layanan (<i>Service Regulation</i>)	1) Membangun regulasi dalam bentuk system, aturan, keputusan, prosedur 2) Dasar hukum pelayanan, persyaratan, waktu pelayanan dijelaskan secara jelas
	2) Fasilitas-fasilitas layanan (<i>Services Facilities</i>)	Adanya fasilitas: 1) Utama 2) Pendukung
	3) Peranan Tim Pengarah (<i>Advisory Team</i>)	1) Membuat perencanaan dan persiapan 2) Monitoring (supervisi) atau pengawasan 3) Memberikan motivasi dan dorongan 4) Meningkatkan pengetahuan, wawasan dan keahlian.
	4) Mudah-Murah-Cepat-Manfaat (<i>Simple-Cheap-Fast-Benefit</i>)	1) Mudah 2) Murah 3) Cepat
	5) Budaya Pemberi Layanan	1) Memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan dari waktu ke waktu 2) Pelayanan yang telah diberikan harus selalu di evaluasi secara rutin.

1.8. Metode Penelitian

Metode merupakan suatu cara baku untuk memecahkan suatu masalah, sedangkan penelitian adalah suatu proses mencari data dan informasi serta menemukan cara sistematis dalam waktu tertentu guna menjelaskan fenomena menjadi masalah dengan menggunakan metode.

1.8.1. Metode Penelitian Yang Digunakan

Alasan penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menggali, menemukan dan menjelaskan tentang: “Implementasi Kebijakan *Smart City* Berbasis Local Wisdom Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kota Cirebon (studi kasus pada aplikasi *Cirebon Brojol Aja Klalen* : Akte Kelahiran Langsung Jadi Kalau Laporan Secara *Online*)” :

1. Melukiskan keadaan objek pada suatu saat
2. Mengidentifikasi data yang menunjukkan gejala-gejala pada suatu peristiwa
3. Menentukan data yang menunjukkan hubungan dari suatu realita.
4. Mengumpulkan data yang dapat menunjukkan suatu gagasan atau ide peraturan.

1.8.2. Informan dan Teknik Pemilihan Informan

Informan yang penulis pilih adalah sebagai berikut :

A. Informan Kunci

1. Kepala Dinas Komunikasi Informasi dan Statistika (DISKOMINFOTIK) Kota Cirebon.

B. Informan Pendukung

1. Kasi Sistem Informasi Adm. Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon
2. Bidan yang telah menerapkan program aplikasi *Cirebon Brojol Aja Klalen*.
3. Masyarakat Kota Cirebon.

Adapun alasan penulis memilih informan tersebut karena informan ini memiliki informasi serta pelaksana dan penanggung jawab dari suatu kebijakan.

Teknik informan yang penulis gunakan adalah purposive sampling yaitu pengambilan teknik penemuan sample dengan pertimbangan tertentu.

1.8.3. Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Menggunakan metode wawancara kepada sample yang menjadi informan dengan artian lain bahwa suatu data tersebut di peroleh dari obyek nya. Dengan menggunakan metode ini , penulis mengumpulkan data dengan cara memberikan pertanyaan kepada informan baik itu dari Kepala Dinas Informasi Komunikasi Dan Statistika Kota Cirebon, Kepala Bidang Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, Bidan yang terkait, maupun masyarakat nya itu sendiri.

2. Data Sekunder

Yaitu dengan cara mencari data yang sudah tersedia referensi dan bahan acuan peneliti dengan artian bahwa data dapat diperoleh dari hasil pendapatan atau penelitian orang lain.

a. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan, yaitu dengan mempelajari berbagai bahan bacaan seperti buku teoritik, makalah ilmiah, jurnal, dokumen, media elektronik dan laporan termasuk berbagai peraturan maupun perundangan-undangan dan kebijakan yang berkaitan dengan masalah penelitian dari beberapa sumber resmi yang informasinya dapat dipertanggungjawabkan.

b. Observasi

Pada penelitian teknik observasi dilakukan untuk mengoptimalkan kemampuan peneliti dari segi perhatian, perilaku tak sadar, kebiasaan dan sebagainya. Selain itu dalam penelitian ini teknik observasi digunakan untuk memperkuat data, terutama mengenai Penyelesaian Administrasi kependudukan Dengan demikian hasil observasi ini sekaligus untuk mengkonfirmasi data yang telah terkumpul melalui wawancara dengan kenyataan yang sebenarnya. Observasi ini digunakan untuk mengamati secara langsung dan tidak langsung tentang : “Implementasi Kebijakan *Smart City* Berbasis Local Wisdom Dalam Peningkatan Pelayanan Publik

di Kota Cirebon (studi kasus pada aplikasi ***Cirebon Brojol Aja Klalen*** : Akte Kelahiran Langsung Jadi Kalau Laporan Secara Online)”

c. Wawancara

Dalam penelitian ini wawancara yang dilakukan dalam dua bentuk. Pertama, wawancara terstruktur adalah wawancara yang pewawancaranya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Wawancara ini bertujuan untuk mencari jawaban terhadap hipotesis kerja. Kedua, wawancara tidak terstruktur adalah wawancara dilakukan apabila adanya jawaban berkembang diluar pertanyaan-pertanyaan terstruktur namun tidak terlepas dari permasalahan penelitian.

d. Dokumentasi

Penggunaan data dokumentasi dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi yang berhubungan dengan data-data tentang berbagai hal yang berhubungan dengan pelaksanaan dinas Kpendudukan dan pencatatan sipil. Teknik dokumentasi ini juga digunakan untuk mendapatkan informasi dan data-data sekunder yang berhubungan dengan fokus penelitian dan digunakan untuk melengkapi data dari hasil wawancara dan pengamatan

1.8.4. Teknik Pengujian Keabsahan Data

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi keabsahan data penelitian kualitatif, yaitu : nilai subjektivitas, metode pengumpulan dan sumber data penelitian. Banyak hasil penelitian kualitatif diragukan kebenarannya karena beberapa hal, yaitu subjektivitas peneliti merupakan hal yang dominan dalam penelitian kualitatif, alat penelitian yang diandalkan adalah wawancara dan observasi mengandung banyak kelemahan ketika dilakukan secara terbuka dan apalagi tanpa kontrol, dan sumber data kualitatif yang kurang *credible* akan mempengaruhi hasil akurasi penelitian.

Pada penelitian ini, untuk menetapkan data yang valid diperlukan kriteria yang harus dipenuhi, antara lain sebagai berikut :

1. Ada kesamaan data dari hasil wawancara dengan para informan. Data dapat dinyatakan absah atau akurat jika untuk pertanyaan yang sama diperoleh data atau jawaban yang sama dari para informan. jika terhadap pertanyaan yang sama tetapi jawaban informan berbeda-beda maka data itu belum absah atau akurat.
2. Ada kesamaan data antara hasil wawancara dengan hasil pengamatan jika data dari hasil wawancara dengan hasil pengamatan itu sama, maka ada tersebut dapat dikatakan absah/akurat. Sebaliknya jika data dari hasil wawancara dengan

hasil pengamatan itu berbeda maka data itu belum absah/akurat maka peneliti harus melakukan triangulasi kembali.

Pada penelitian ini teknik pengumpulan keabsahan data menggunakan triangulasi. Yang dimaksud 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.

Triangulasi yang akan peneliti lakukan terhadap penelitian ini yaitu:

1. Membandingkan data hasil pengamatan yang ada di lapangan dengan data hasil dari wawancara. Yakni dimana peneliti membandingkan data yang diperoleh di lapangan tentang permasalahan-permasalahan yang terjadi dengan hasil wawancara dengan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon.
2. Membandingkan hasil wawancara dengan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Dinas Komunikasi Informasi dan Statistika Kota Cirebon
3. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang saling berkaitan.

1.8.5. Teknik Analisis Data

Analisis data di gunakan adalah dengan cara menganalisis secara mendalam data deskriptif berupa informasi lisan dan tertulis dari informan, serta fakta dari gejala-gejala dari hasil pengamatan/observasi.

1.9. Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.9.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini di lakukan di DISKOMINFOTIK (Dinas Komunikasi Informasi dan Statistika) Kota Cirebon yang terletak di Jl. Sudarsono Kesambi, Kecamatan Kesambi, Kota Cirebon Jawa Barat – 45134

1.9.2. Jadwal Penelitian

Penelitian dilakukan di Dinas Komunikasi Informasi dan Statistika Kota Cirebon yang dilakukan pada bulan April sampai dengan bulan Agustus 2020 yang tertuang pada Tabel 1.3 sebagai berikut :

Tabel 1.3
Jadwal Penelitian

[illegible]

