

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan di Indonesia umumnya masuk ke dalam kategori sektor publik, dimana hal tersebut dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang sangat penting untuk diwujudkan oleh organisasi penyedia pelayanan publik, terutama badan pemerintahan. Tentunya tujuan utama dari adanya implementasi tersebut, memiliki maksud dan pengaruh yang besar terhadap kualitas dari pada pelayanan publik yang diberikan. Semakin cepat dan optimal dalam mencapai suatu keberhasilan, maka semakin efektif pula kualitas pelayanan yang diberikan.

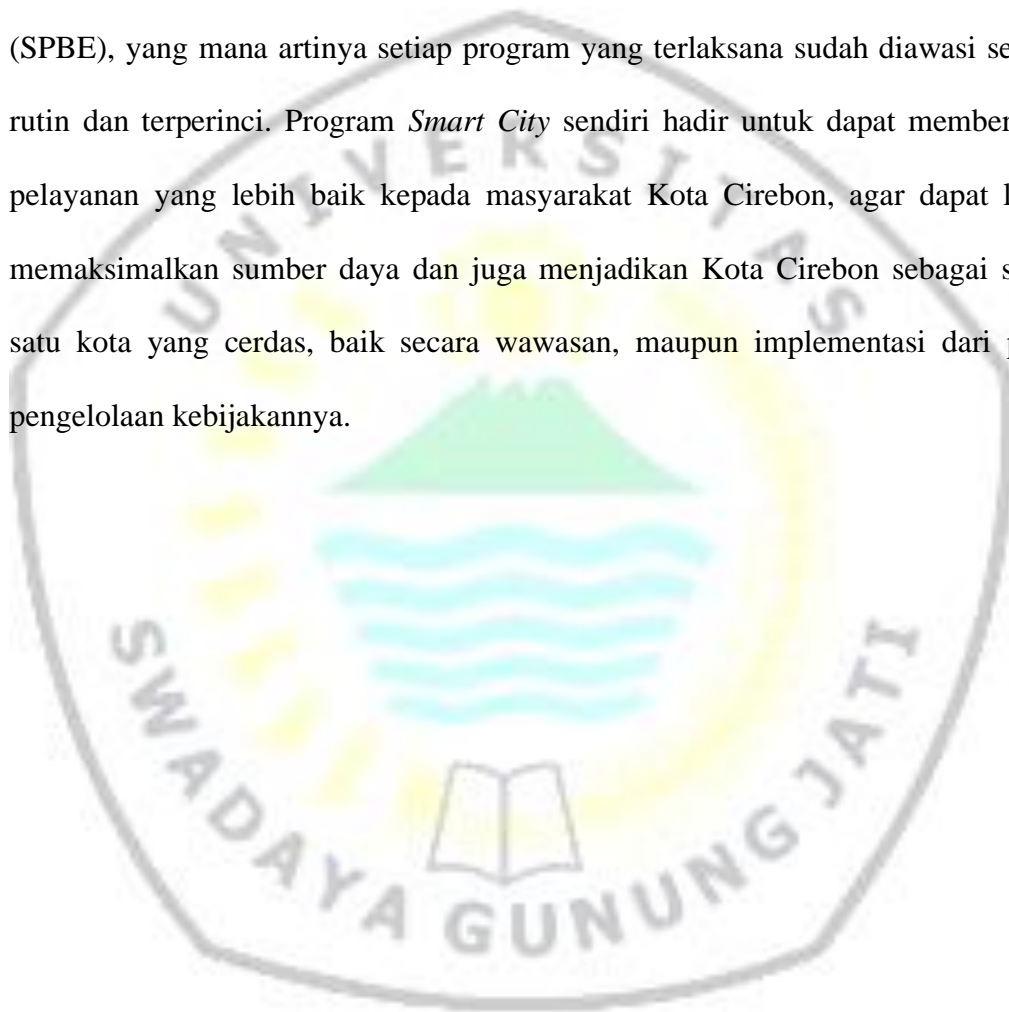
Suatu keefektivan dari kualitas pelayanan tersebut menjadi hal utama yang harus diteliti, terutama menyangkut persoalan ataupun kegiatan yang penting, maka harus siap sedia dapat memberikan pelayanan ataupun solusi terbaik dalam penyelesaiannya. Selain itu, pemerintah sebagai pelaksana *public service* harus mampu merealisasikan tugas pelayanan tersebut ke dalam kinerja pemerintah daerah. Dalam pelaksanaan Otonomi Daerah dan Desentralisasi berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, memberi peluang bagi pemerintah daerah untuk terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik atau pelayanan umum merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa, yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab serta dilaksanakan oleh instansi pemerintahan. Demikian, kualitas pelayanan publik menjadi salah satu tolak ukur yang menandakan bahwa kualitas dari pelayanan tersebut berjalan secara optimal dan efektif. Seiring berjalannya waktu dan perkembangan, pelayanan publik juga menjadi sorotan yang membutuhkan banyak sekali inovasi, terutama dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi.

Oleh sebab itu, pemerintah terus berupaya memberikan opsi terbaik dalam menciptakan aplikasi, *website*, maupun pelayanan lainnya yang pastinya menghasilkan unsur positif dan negatif. Jika pemerintah mampu memberikan pelayanan optimal dan memenuhi tuntutan masyarakat, maka dapat dikatakan kebijakan atau program tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan pada masyarakat.

Smart City adalah sebuah konsep tatanan kota pintar yang berupaya untuk menjaga dan mengelola ekosistem kota dalam mengatasi persoalan serta meningkatkan kualitas sumber daya secara efektif dan efisien. Dimana dalam hal ini, *Smart City* memberikan pelayanan publik yang bisa diakses secara digital dan bersifat cepat, mudah serta dapat digunakan oleh siapapun dan dimanapun. Oleh sebab itu, kualitas dari pada pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan visi misi yang dijanjikan dalam penerapan konsep *Smart City*.

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), yang mana artinya setiap program yang terlaksana sudah diawasi secara rutin dan terperinci. Program *Smart City* sendiri hadir untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat Kota Cirebon, agar dapat lebih memaksimalkan sumber daya dan juga menjadikan Kota Cirebon sebagai salah satu kota yang cerdas, baik secara wawasan, maupun implementasi dari pada pengelolaan kebijakannya.



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

No	Aplikasi yang Mempunyai Fungsi	Daftar Aplikasi	Deskripsi Aplikasi
A Pelayanan Publik			
1	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
2	Sektor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	Pengelolaan Data Kependudukan
3	Sektor Perhubungan	Area Traffic Control System (ATCS)	Monitoring traffic lalu lintas melalui kamera CCTV secara realtime
4	Sektor Perpustakaan	Perpustakaan	-

		Hukum Digital	
5	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

D 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 Elektronik (SPSE)	Pengelolaan data 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

E 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)	-

Cirebon Siaga 112 menjadi salah satu program *Smart City* yang tengah diimplementasikan dalam upaya penanganan keadaan darurat, meliputi; kebakaran; kerusakan; kecelakaan; bencana alam; penanganan masalah kesehatan; gangguan keamanan dan ketertiban umum; dan/ keadaan darurat lainnya yang ditetapkan oleh Pemerintah dan/ Pemerintah Daerah. Program Cirebon Siaga 112 ini ditangani langsung oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Cirebon sebagai penanggungjawab pelaksana. Selain itu, Cirebon Siaga 112 ini

menjadi program kebanggaan Kota Cirebon yang akan mewakili Indonesia dalam Kompetisi ASEAN ICT Awards (AICTA) 2022, dengan menghadirkan konsep ‘*Panic Button*’ yang terintegrasi dengan layanan tersebut.

Meski demikian, pelaksanaan dari pada program Cirebon Siaga 112 ini juga masih memiliki banyak sekali permasalahan. Tentunya menjadi suatu hambatan untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang efektif, karena hal tersebut dapat bersifat kompleks dan menyangkut berbagai macam unsur sehingga membutuhkan waktu yang panjang, kesiapan dari para *stakeholders* dan juga kesadaran dari para pengguna layanan tersebut. Adapun beberapa faktor penyebab permasalahan dan hambatan yang sering ditemui, diantaranya:

1. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Dalam hal ini, mayoritas masyarakat masih belum mengetahui dan awam terkait program Cirebon Siaga 112.
2. Maraknya *prank call* dan *ghost call* yang masuk ke dalam layanan Cirebon Siaga 112.
3. Efektivitas program Cirebon Siaga 112 yang masih diragukan, terutama dalam menangani kasus bersama OPD terkait.

Adapun tujuan dalam penelitian yang saya jelaskan bahwa Kualitas Pelayanan Konsep *Smart City* pada Program Cirebon Siaga 112 masih memiliki beberapa hambatan dan belum secara maksimal diterapkan, maka dari itu dalam penelitian kali ini saya akan mengangkat sebuah judul, “Kualitas Pelayanan Konsep *Smart City* Dalam Program Cirebon Siaga 112 di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Cirebon”.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai latar belakang di atas, penulis dapat memberikan *problem statement* (pernyataan masalah) dengan perumusan masalah sebagai berikut: “Kualitas Pelayanan Konsep *Smart City* Dalam Program Cirebon Siaga 112 di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Cirebon” yang belum berjalan secara efektif.

1.3 Identifikasi Masalah

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

1. Bagaimana kualitas pelayanan konsep *smart city* dalam memberikan pelayanan publik?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi oleh Pemerintah, terkait pelaksanaan pelayanan publik dalam program Cirebon Siaga 112 tersebut?
3. Apa saja upaya dan inovasi terbaru pemerintah Kota Cirebon dalam menyelesaikan permasalahan tersebut sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan yang optimal?

1.4 Tujuan Penelitian

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

1. Mengetahui kualitas pelayanan konsep *Smart City* dalam memberikan pelayanan publik Cirebon Siaga 112 guna menghadapi berbagai permasalahan dan keluhan yang ada.
2. Mengetahui hambatan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik mengenai insiden kedaruratan yang terjadi.
3. Mengetahui upaya dan inovasi pemerintah Kota Cirebon dalam meningkatkan keefektifan kualitas pelayanan publik dalam program Cirebon Siaga 112.

1.5 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu :

a. Kegunaan Teoritis

Manfaat penelitian ini diharapkan menjadi salah satu upaya untuk peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mengatasi segala permasalahan yang ada di program *Smart City*, khususnya Cirebon Siaga 112, Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Kota Cirebon.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan ajaran serta amalan terkait pengetahuan bagi para pembaca untuk dapat menambah

wawasan dan referensi mengenai permasalahan dan hal yang serupa seperti halnya pada penelitian ini.

b. Kegunaan Praktis

1. Bagi pemerintah, hendaklah berlapang dada untuk dapat menerima kritik dan masukan agar dapat menanggulangi hal yang dapat merugikan dengan sesegera mungkin.
2. Bagi pemerintah penerapan *society*, untuk dapat meningkatkan kualitas kinerjanya sehingga dapat mencapai target, tentunya dengan memberikan pelayanan publik yang optimal.
3. Bagi peneliti, sebagai bahan penelitian lanjutan terhadap permasalahan yang relevan.

1.6 Kerangka Pemikiran

Pemerintah memiliki beberapa tugas dan fungsi pokok yang sangat penting, terutama dalam memberikan pelayanan publik. Dimana pelayanan tersebut menjadi solusi bagi semua pihak dan masyarakat untuk menangani beberapa permasalahan dan kebutuhan yang bersifat umum. Begitu pula dengan perkembangan jaman, teknologi, dan informasi yang menuntut kita untuk bergerak serba cepat dan instan. Penggunaan barang elektronik, kendaraan, bahkan hingga koneksi antar jaringan bukanlah lagi hal yang awam untuk diketahui masyarakat. Penggunaan dan pemberian layanan ataupun program *Smart City* dapat menghasilkan *output* yang dirasakan masyarakat secara

signifikan, dan tentunya memberikan *input* positif bagi para penyelenggara kebijakan tersebut.

Kata kualitas mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti: (1) Tingkat baik buruknya sesuatu; (2) Derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dan sebagainya); atau (3) Mutu. Tentunya teori ini memberikan dampak yang sangat besar sebagai penilaian, karena dapat menyangkut keberlangsungan dan evaluasi dari pada kebijakan yang tengah diterapkan tersebut. Menurut Groetsh dan Davis (Tjiptono, 1995:51) dalam buku *Kualitas Pelayanan Publik*, Hardiyansyah (2011:35) yang mengemukakan bahwa, “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang memenuhi atau melebihi harapan.”

Sementara secara spesifik menurut Gasperz (1995:5) dalam buku *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*, Dyah Mutiarin dan Arif Zaenudin (2014:51), menyatakan bahwa kualitas terdiri dari segala bentuk yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Sedangkan pakar lain menyatakan kualitas adalah pemenuhan terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan atau klien serta kemudian memperbaikinya secara berkesinambungan (Logothetis, 1992:26).

Selanjutnya menurut Tjiptono dalam *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*, Hardiyansyah (2018:55) mengatakan ada beberapa atribut atau ciri-ciri untuk dapat menentukan kualitas pelayanan public tersebut, diantaranya;

1. Ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan yang meliputi bebas dari kesalahan;

3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas yang mendukung seperti computer, dan lainnya;
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, kesediaan informasi, dan lain-lain;
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Ini berarti bila jasa atau layanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan atau jasa dipersepsikan baik, ideal dan memuaskan, sebaliknya bila jasa atau layanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan akan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa atau layanan tergantung pada kemampuan penyediaan jasa atau layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan.

Menurut Rasyid (1998:139) dalam buku *Kualitas Pelayanan Publik*, Hardiyansyah (2011:15), Pelayanan public dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Sedangkan menurut Sampara Lukman (2017:53), pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah: Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan. Sedangkan menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 Undang- Undang No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

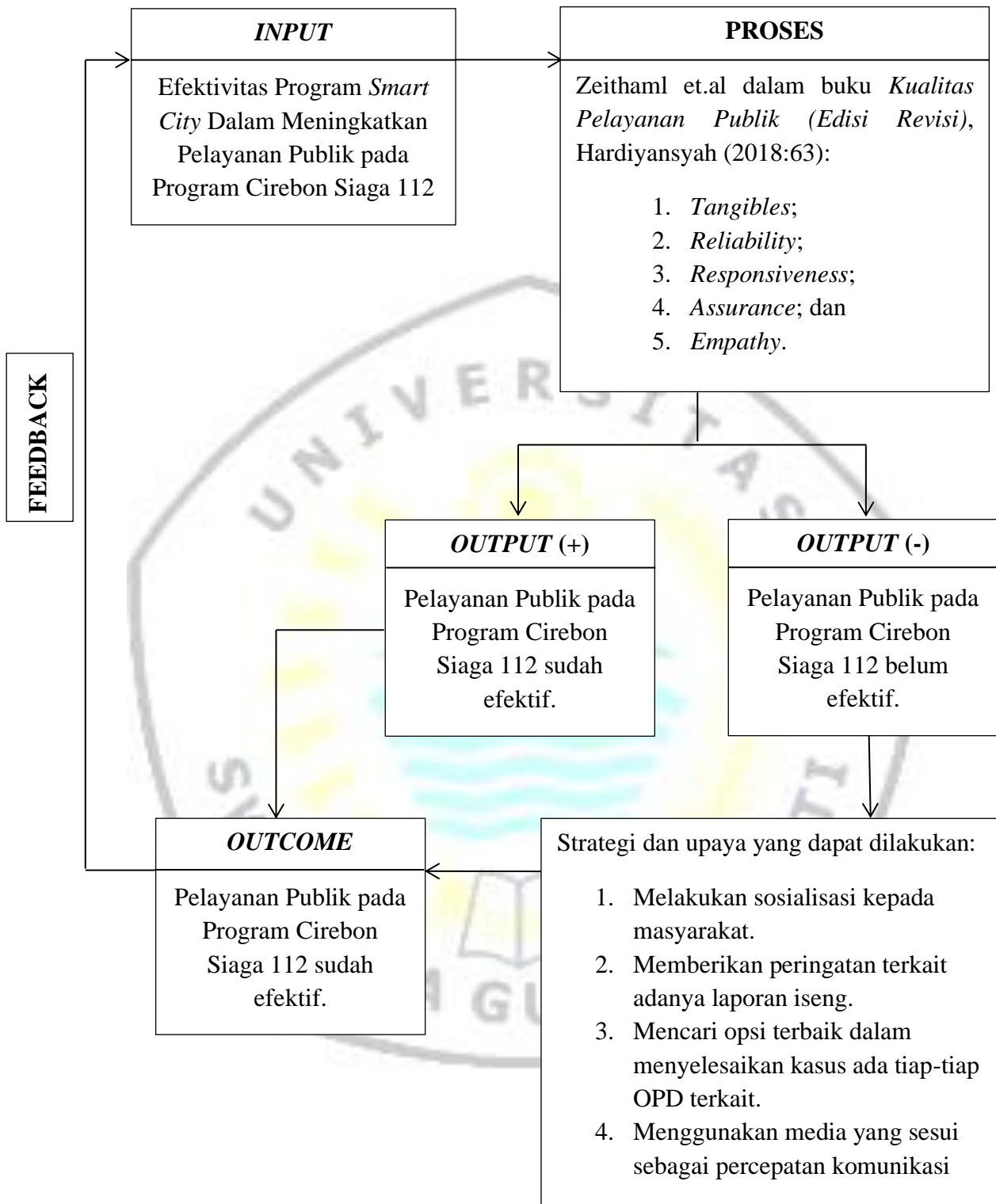
Menurut Ibrahim (2008) dalam buku *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*, Hardiyansyah (2011:14), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang dijelaskan oleh Zeithaml et.al dalam buku *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*, Hardiyansyah (2018:63), yaitu dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan) sebagai berikut:

1. *Tangibles*;
2. *Reliability*;
3. *Responsiveness*;
4. *Assurance*; dan
5. *Empathy*.

Dengan melihat beberapa penjabaran di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas dari pada pelayanan publik juga menjadi hal penting yang mampu mendukung suatu efektivitas dari keberlangsungan program *Smart City*, terutama dalam pemberi layanan yang berkaitan langsung dengan masyarakat yang memiliki kepentingan tertentu dalam memberikan barang atau jasa sebagai pemenuhan kebutuhan dalam meningkatkan kualitas pelayanan tersebut.





Gambar 1.1

Kerangka Pemikiran

1.7 Definisi dan Operasionalisasi Konsep Penelitian

1.7.1 Definisi Konsep Penelitian

Untuk memudahkan dalam menjelaskan konsep penelitian, dalam hal ini penulis akan mengemukakan definisi sebagai berikut :

1. Kualitas

Kata kualitas mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti: (1) Tingkat baik buruknya sesuatu; (2) Derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dan sebagainya); atau (3) Mutu.

Menurut Groetsh dan Davis (Tjiptono, 1995:51) dalam buku *Kualitas Pelayanan Publik*, Hardiyansyah (2011:35) yang mengemukakan bahwa, “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang memenuhi atau melebihi harapan.”

Menurut Gasperz (1995:5) dalam buku *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*, Dyah Mutiarin dan Arif Zaenudin (2014:51), menyatakan bahwa kualitas terdiri dari segala bentuk yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Sedangkan pakar lain menyatakan kualitas adalah pemenuhan terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan atau klien serta kemudian memperbaikinya secara berkesinambungan (Logothetis, 1992:26).

Tjiptono dalam *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*, Hardiyansyah (2018:55) mengatakan ada beberapa atribut atau ciri-

ciri untuk dapat menentukan kualitas pelayanan public tersebut, diantaranya;

1. Ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
 2. Akurasi pelayanan yang meliputi bebas dari kesalahan;
 3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
 4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas yang mendukung seperti computer, dan lainnya;
 5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, kesediaan informasi, dan lain-lain;
 6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.
2. Pelayanan

Menurut Rasyid (1998:139) dalam buku *Kualitas Pelayanan Publik*, Hardiyansyah (2011:15), Pelayanan public dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata carayang telah ditetapkan. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Menurut Sampara Lukman (2017:53), pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

3. Kualitas Pelayanan

Menurut Ibrahim (2008) dalam buku *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*, Hardiyansyah (2011:14), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang dijelaskan oleh Zeithaml et.al dalam buku *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*, Hardiyansyah (2018:63), yaitu dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan) sebagai berikut:

- a. *Tangibles* (terlihat atau terjamah);
- b. *Reliability* (kehandalan);
- c. *Responsiveness* (tanggap);
- d. *Assurance* (jaminan);
- e. *Empathy* (empati).

1.7.2 Operasionalisasi Konsep Penelitian

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

Untuk memudahkan dalam menganalisa data, maka konsep penelitian dalam penelitian kualitatif yaitu: Kualitas Pelayanan yang dioperasikan atau dijabarkan ke dalam parameter seperti data dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2
Operasionalisasi Konsep Penelitian

Konsep	Dimensi	Parameter
<p>Kualitas Pelayanan Zeithaml et.al (1990) dalam buku <i>Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)</i>, Hardiyansyah (2018:63)</p>	<p>1. Terlihat atau Terjamah <i>(Tangibles)</i></p>	<p>1. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan. 2. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.</p>
	<p>2. <i>Kehandalan (Reliability)</i></p>	<p>1. Memiliki standar pelayanan yang jelas. 2. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.</p>
	<p>3. <i>Tanggap (Responsiveness)</i></p>	<p>1. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. 2. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.</p>
	<p>4. Jaminan <i>(Assurance)</i></p>	<p>1. Petugas memberikan jaminan legalitas</p>

	<p>dalam pelayanan.</p> <p>2. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.</p>
5. Empati (<i>Empathy</i>)	<p>1. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif.</p> <p>2. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.</p>

1.8 Metode Penelitian yang Digunakan

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu guna menjelaskan fenomena yang menjadi masalah dengan menggunakan metode.

1.8.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Pada penelitian kali ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif-kualitatif. Untuk membuat suatu kesimpulan, maka peneliti harus mengumpulkan data terkait wawancara, dokumentasi, dan observasi sebagai bentuk pendukung dari adanya keabsahan data. Menurut Sugiono (2014:8) berpendapat bahwa:

“Metode penelitian yang digunakan untuk meneliti suatu objek alamiah, pengambilan sumber data tau teknik pengumpulan data dengan triangulasi (gabungan), analisis dan bersifat induksi kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan maknadari pada generalisasi.”

Alasan penulis menggunakan metode tersebut ialah untuk menggali serta menemukan beberapa penjelasan tentang: “Kualitas Pelayanan Dalam Konsep *Smart City* Pada Program Cirebon Siaga 112 di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon” :

1. Menggambarkan keadaan dan situasi dari objek yang tengah diamati.
2. Mengidentifikasi serta menganalisa data yang menjadi faktor maupun unsur terbentuknya suatu peristiwa sosial.
3. Menentukan data terkait korelasi dari pada realita.
4. Mengumpulkan data yang dapat menjadi kesimpulan dari suatu topik utama.

1.8.2 Informan dan Teknik Pemilihan Informan

Definisi singkat terkait informan sendiri yakni seseorang atau sekelompok orang yang akan memberikan informasi mengenai situasional sosial terhadap objek yang tengah kita teliti, tentunya hal tersebut dilakukan dengan cara suka rela dan tanpa ada unsur memaksa. Informan dalam penelitian diambil secara purpose sampling, dimana orang tersebut dapat memberikan kita suatu informasi yang terbilang cukup valid, terpercaya, dan kebenarannya tidak diragukan lagi.

Dalam hal ini, peneliti akan menggunakan beberapa informan sebagai berikut:

1. Informan Kunci

Informan kunci merupakan seseorang ataupun sumber terkait yang mengetahui sedikit banyaknya informasi tentang *Smart City* sebagai *stakeholder* yang bertanggung jawab di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Cirebon.

2. Informan Pendukung

Informan pendukung ialah orang yang bukan termasuk ke dalam informan kunci, namun dapat memberikan informasi tambahan sebagai penguat gagasan tertentu.

- a. Kepala Bidang maupun Pegawai yang menangani informasi maupun sosialisasi terkait *Smart City* dan juga Cirebon Siaga 112.
- b. *Staff* atau pegawai yang menerapkan program Cirebon Siaga 112.
- c. Pegawai dari instansi terkait yang turut andil dalam Program Cirebon Siaga 112.
- d. Masyarakat Kota Cirebon.

1.8.3 Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian kali ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Pada posisi data primer, ada kegiatan yang bernama wawancara. Wawancara adalah suatu kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk memperoleh suatu informasi tertentu mengenai hal yang tengah dipertanyakan. Alur yang akan diterapkan yaitu dimana peneliti akan memberikan beberapa pertanyaan kepada informan kunci serta informan sekunder, yang kemudian informasinya dapat dijadikan kesimpulan pada akhirnya. Hasil perolehan wawancara secara kualitatif dapat dipertanggung jawabkan dan terhindar dari segala jenis kesalah-pahaman.

2. Data Sekunder

Data sekunder ialah data yang sudah ada atau tersedia dengan berbagai bentuk referensi serta bahan acuan peneliti yang mana sudah terjamin keabsahannya.

a. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan metode dimana peneliti harus mempelajari beberapa bahan acuan yang berkaitan dengan masalah penelitian. Selain itu, sumber tersebut bisa

dikatakan resmi dan informasinya dapat dipertanggung jawabkan.

b. Observasi

Pada pelaksanaan observasi, peneliti menggunakannya sebagai data pendukung yang akan memperkuat data, terutama mengenai tingkat keefektifan serta kualitas dari pada pelayanan yang diberikan. Dengan begitu, hasil observasi juga menjadi unsur klarifikasi terkait pengkonfirmasi data yang telah terkumpul pada metode secara keseluruhan.

c. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan dua cara; terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur memfokuskan peneliti dalam menetapkan masalah serta pertanyaannya sendiri, sedangkan wawancara tidak terstruktur ialah wawancara yang dilakukan guna meneliti lebih dalam dan terperinci terkait jawaban yang telah diberikan oleh narasumber atau informan.

d. Dokumentasi

File dokumentasi merupakan salah satu faktor pendukung guna memperkuat suatu hasil informasi, terutama terkait data-data yang secara khusus dibutuhkan dalam penyusunan penelitian kali ini.

1.8.4 Teknik Pengujian Keabsahan Data

Ada tiga faktor yang dapat memberi dampak pada keabsahan data penelitian kualitatif, yaitu: nilai subjektivitas, metode pengumpulan, dan sumber data penelitian. Oleh sebab itu, Moleong (2007:320) menyatakan, “Teknik Keabsahan data yakni bahwa di setiap keadaan harus mendemonstrasikan nilai yang benar, menyediakan sebuah dasar agar hal tersebut dapat diterapkan, dan memperbolehkan keputusan luar yang dapat dibuat tentang konsistensi dari prosedurnya dan nilai netral dari temuan dan keputusan- keputusannya. Isu dasar dari hubungan keabsahan data pada dasarnya yakni bagaimana peneliti merayu agar pesertanya (termasuk dirinya) bahwa temuan-temuan penelitian dapat dipercaya atau dapat dipertimbangkan”.

Pada penelitian kali ini, penulis akan menetapkan data yang valid dan terpercaya sebagai bentuk kriteria yang harus dipenuhi, diantaranya:

1. Adanya korelasi atau kesamaan dari hasil wawancara antara peneliti dan informan. Mengenai hal ini, tingkat keabsahan sangat diperhatikan, pasalnya apabila jawaban yang dihasilkan sama dengan data yang ada, maka dapat dinyatakan akurat. Namun sebaliknya, apabila jawaban dan data berbeda, maka data tersebut belum akurat.

2. Adanya korelasi atau kesamaan dari hasil wawancara dan hasil pengamatan. Apabila keduanya memiliki data yang sesuai, maka hal tersebut dinyatakan akurat.

Teknik keabsahan data pada penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi merupakan suatu teknik pengujian keabsahan data dengan membandingkan data yang satu dengan yang lain dalam berbagai cara dan waktu yang sesuai. Denzin (dalam Moleong, 2007:330), membedakan triangulasi menjadi empat triangulasi sebagai teknik pemeriksaan diantaranya dengan memanfaatkan sumber, metode, penyidik, dan teori. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan triangulasi dengan menggunakan teknik sumber, yakni dengan melakukan beberapa cara, diantaranya:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara.
2. Bandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Bandingkan apa yang orang katakan tentang situasi penelitian dengan apa yang mereka katakan dari waktu ke waktu.
4. Bandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen terkait.

1.8.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu cara penganalisan dalam proses mencari serta menyusun data, tentunya hal tersebut dilakukan secara sistematis dan tersusun dari beberapa hasil wawancara, catatan lapangan, hingga pada konteks dokumentasi. Selain itu, penganalisan data tersebut dilakukan juga secara lisan dan tertulis yang berdasarkan pada hasil dari informan. Demikian, pada akhirnya akan ditarik kesimpulan guna menambah keterangan yang dapat mendukung penelitian.

1.9 Rencana Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.9.1 Lokasi Penelitian

Lokasi Objek Penelitian dilakukan di DISKOMINFOTIK (Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik) Kota Cirebon yang terletak di Jl. DR. Sudarsono No.40, Kesambi, Kec. Kesambi, Kota Cirebon, Jawa Barat 45134.

Dengan adanya pertimbangan terkait beberapa alasan-alasan sebagai berikut:

1. Adanya permasalahan terkait kualitas pelayanan pada program Cirebon Siaga 112, *Smart City*.
2. Tersedianya data yang akurat dan valid.

3. Lokasi yang dituju memiliki jarak yang cukup terjangkau bagi penyusun.

1.9.2 Jadwal Penelitian

Lamanya penelitian adalah selama 4 bulan, terhitung dari bulan Mei 2022 sampai dengan Agustus 2022. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat di dalam tabel berikut:



