

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

*Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara publik. Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektifitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.*

Pengertian umum pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara Nomor; 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan beberapa pengertian lainnya tentang pelayanan publik, yakni pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu (Miftah Thoha; 1991). Sedangkan Handyaningrat (1988), membedakan antara pelayanan masyarakat yaitu aktivitas yang dilakukan untuk

memberikan jasa, jasa dan kemudahan-kemudahan kepada masyarakat

Pada kenyataannya, menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya aparatur yang belum memadai. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif, dan lain-lain, sehingga ini dapat menimbulkan citra yang kurang baik bagi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Untuk mengatasi kondisi tersebut dibutuhkan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik secara prima. Upaya perbaikan kualitas pelayanan publik dilakukan melalui pembenahan sistem pelayanan publik secara menyeluruh dan terintegrasi.

Sejak diberlakukannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 tentang pemerintahan daerah yang selanjutnya diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004, diharapkan dapat memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Pelimpahan wewenang pemerintah pusat kepada daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas lagi dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian

Salah satunya dengan melakukan reformasi pelayanan publik, yang belakangan ini hangat dibicarakan oleh para pengamat-pengamat pelayanan publik di negeri ini. Reformasi pelayanan publik ini ditujukan demi tercapainya pelayanan publik yang prima, yang mana pelayanan prima ini tercermin dari beberapa aspek, diantaranya:

- **Transparansi**, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- **Akuntabilitas**, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- **Kondisional**, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- **Partisipatif**, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- **Kesamaan hak**, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek-aspek yang bersangkutan, seperti ras, agama, golongan, status

- Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2007: 18-19).

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh dengan tantangan dan peluang, aparatur negara dalam hal ini dititikberatkan kepada aparatur pemerintah hendaknya memberikan pelayanan sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan dan jasa. Kemajuan teknologi informasi juga merupakan salah satu solusi dalam memenuhi aspek transparansi, akuntabilitas dan partisipasi masyarakat, keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintah melalui jaringan informasi on-line perlu terus dikembangkan terutama dalam penyelenggaraan pelayanan, sehingga memungkinkan tersedianya data dan informasi pada instansi pemerintah yang dapat dianalisis dan dimanfaatkan secara tepat, akurat dan aman.

Dalam konteks ini yakni *e-Government*, konsep *e-government*<sup>1</sup> muncul di ranah penyelenggaraan pemerintahan saat ini dalam menghadapi tuntutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan partisipasi aktif masyarakat serta transparansi dalam hal pemberian informasi bagi masyarakat secara lebih efektif lagi. *e-Government* ditujukan untuk memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk

---

<sup>1</sup> Berdasarkan World Bank, e-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah (seperti: Wide area-network, internet dan mobile computing) yang memungkinkan pemerintah untuk

mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana. Secara lebih luas lagi penerapan *e-Government* bertujuan demi mendukung terciptanya *Good Governance*.

Berdasarkan definisi The World Bank ([www.worldbank.org](http://www.worldbank.org)) *e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh kantor pemerintah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, bisnis dan untuk memfasilitasi kerjasama antar institusi pemerintah. Dalam prakteknya, *e-Government* adalah penggunaan Internet untuk menyelenggarakan administrasi pemerintahan dan menyediakan layanan publik yang lebih baik sebaik bentuk pendekatan berorientasi pada layanan publik. Berdasarkan definisi tersebut, ada paling sedikit tiga bagian penting dalam aplikasi *e-Government*. Pertama, *e-Government* menyediakan layanan dan memfasilitasi komunikasi antara pemerintah dan masyarakat (G2C - Government to Citizen), yang kedua antara pemerintah dengan sektor bisnis (G2B - Government to Business) dan yang ketiga inter-pemerintah dan antar institusi pemerintah (G2G - Government to Government).

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat ini telah mempengaruhi segala aspek yang ada dalam kehidupan manusia. Tak terlepas bagi ranah pemerintahan yakni dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. Di Indonesia perkembangan *e-Government* semakin pesat. Hal ini dapat dilihat dengan makin banyaknya penggunaan internet pada berbagai bidang. Salah satunya adalah dalam bidang pemerintahan. Sudah banyak aplikasi-aplikasi pemerintahan

perbankan, pendidikan, pekerjaan, hukum, kesehatan, militer, pertanian, agama dan banyak lagi layanan-layanan lainnya. Tetapi layanan-layanan tersebut masih terpisah satu dengan lainnya padahal dalam *e-Government* haruslah ada kolaborasi diantara layanan-layanan tersebut (single portal web).

Ditengah pesatnya perkembangan teknologi informasi yang terjadi sekarang pemerintah selaku pelayan publik dituntut meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui *e-Government*. Mengingat manfaat dari konsep *e-Government* yang mana secara garis besarnya adalah mendorong terciptanya pelayanan publik yang efektif dan efisien maka pemerintah Kota Jogjakarta berinisiatif menerapkan konsep *e-Government* dalam hal pelayanan publik yang lebih berfokus pada pelayanan informasi dan keluhan masyarakat kota jogja. Hal ini dilakukan melalui pembentukan SI UPIK (Sistem Informasi dalam Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan), SI UPIK ini merupakan salah satu terobosan dalam sistem manajemen pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Jogjakarta. Gagasan untuk mengembangkan sistem ini bermula dari perhatian Walikota Jogja, Herry Zudianto, yang melihat pentingnya masukan, keluhan atau kritikan terhadap kinerja pemerintah. UPIK dibentuk dengan dilandasi tiga persoalan, yaitu: 1) Tidak semua warga masyarakat mengetahui saluran pengaduan yang dapat dipergunakan secara mudah, 2) Adanya hambatan waktu bertemu antara rakyat dengan pejabat atau penguasa, dan 3) Adanya rasa takut dan sungkan untuk mengadukan keluhan diantara masyarakat. Maka UPIK diharapkan akan bisa menampung sejumlah aspirasi, keluhan, saran, kritik atau sekedar informasi

yang bisa segera ditanggapi sesuai masukan dari warga masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Sistem kerja pelayanan dari UPIK ini yakni melalui interaksi antar masyarakat dengan pemerintah, yang mana interaksi tersebut ditunjukkan melalui pengaduan-pengaduan ataupun keluhan-keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kota jogjakarta dalam hal apapun. Serta menjadi pusat pengaksesan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat kota jogjakarta.

UPIK merupakan sebuah upaya pengembangan *e-government* yang telah masuk kategori interaktif. Informasi melalui media elektronik tidak hanya bersifat sepihak, dari pemerintah ke masyarakat, tetapi sudah bersifat timbal-balik dengan mengutamakan informasi dari masyarakat ke pemerintah. Perkembangan ini memang tidak mudah karena menuntut aparat pemerintah daerah untuk lebih responsif dan peka terhadap semua aduan dari masyarakat. Tentu saja tanggapan yang ideal dari aparat pemerintah bukan sekadar jawaban yang segera tetapi juga tindakan riil yang sesuai dengan kehendak masyarakat. Namun perkembangan ini tentu akan membawa manfaat yang besar bagi kinerja lembaga pemerintah. Serta dapat menciptakan pelayanan yang bersifat transparansi dan juga partisipatif atau peran aktif masyarakat dalam pembuatan kebijakan maupun pembangunan di Kota Yogyakarta. Dari sebuah penelitian (Yulia Rustiyarningsih, 2008), berikut ini adalah manfaat yang dapat dipetik dari responsivitas Pemda kota Jogja dengan sarana UPIK:

1. Meningkatnya kemampuan Pemda untuk mengenali kebutuhan masyarakat
2. Kemudahan dalam menyusun agenda dan skala prioritas
3. Pengembangan program sesuai aspirasi dan kebutuhan masyarakat
4. Meningkatnya tanggungjawab atas layanan yang diberikan
5. Meningkatnya komitmen aparat dalam melayani masyarakat.

Secara konsep, UPIK ini memang cukup ideal bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan di kota jogjakarta, namun di dalam implementasinya tidak jarang adanya hambatan-hambatan ataupun kekurangan yang ada di lapangan. Berdasarkan hal tersebut, tulisan ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektifitas *e-Government* yang diterapkan melalui UPIK tersebut dalam hal mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien serta bersifat transparan dan partisipatif.

Tabel di Bawah ini adalah daftar masukan keluhan selama satu bulan dari masyarakat

1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10. 11. 12. 13. 14. 15. 16. 17. 18. 19. 20. 21. 22. 23. 24. 25. 26. 27. 28. 29. 30. 31. 32. 33. 34. 35. 36. 37. 38. 39. 40. 41. 42. 43. 44. 45. 46. 47. 48. 49. 50. 51. 52. 53. 54. 55. 56. 57. 58. 59. 60. 61. 62. 63. 64. 65. 66. 67. 68. 69. 70. 71. 72. 73. 74. 75. 76. 77. 78. 79. 80. 81. 82. 83. 84. 85. 86. 87. 88. 89. 90. 91. 92. 93. 94. 95. 96. 97. 98. 99. 100.



**Tabel 1.1**

| Tabel Distribusi Keluhan |                                  |        |
|--------------------------|----------------------------------|--------|
| No                       | Keluhan                          | Jumlah |
| 1                        | Administrasi Umum / Pemerintahan | 12     |
| 2                        | BKKBC                            | 7      |
| 3                        | Humas & Informasi                | 1      |
| 4                        | Kepegawaian                      | 8      |
| 5                        | Kesehatan                        | 4      |
| 6                        | Ketertiban                       | 17     |
| 7                        | Kimpraswil                       | 14     |
| 8                        | Lingkungan Hidup                 | 1      |
| 9                        | Olahraga                         | 1      |
| 10                       | Pendidikan                       | 6      |
| 11                       | Perhubungan                      | 9      |
| 12                       | Perijinan                        | 1      |
| 13                       | Perindustrian dan Perdagangan    | 2      |
| 14                       | Perpajakan                       | 2      |
| 15                       | Pertanian dan Kehewananan        | 1      |
| 16                       | Sosial                           | 9      |
| Total                    |                                  | 95     |

*Sumber: UPIK Pemkot Jogjakarta, <http://www.upik.jogja.go.id/statistik/report>*

Tabel di atas merupakan rincian masukan keluhan dari masyarakat kota Jogjakarta kepada UPIK dalam periode satu bulan. Kita bisa lihat dari tabel tersebut bahwa masyarakat kota Jogjakarta cukup merespon keberadaan UPIK tersebut, hal ini dapat dilihat cukup tingginya intensitas akses masyarakat terhadap situs UPIK kota Jogjakarta. Keluhan pada tabel di atas menunjukkan bidang ketertiban yang paling banyak menjadi sorotan dari masyarakat. Sistem bekerja UPIK, yakni setelah menerima keluhan-keluhan dari masyarakat tersebut, kemudian keluhan-keluhan tersebut di koordinasikan

kepada dinas-dinas yang ditujukan oleh masyarakat melalui keluhan-keluhan tersebut.

Namun di balik itu semua, faktor penting yang perlu diamati yakni tindaklanjut atau respon dari keluhan-keluhan masyarakat tersebut, ditindaklanjuti maupun tidak ditindaklanjuti laporan atau masukan tersebut dapat menjadi patokan penilaian terhadap efektifitas keberadaan UPIK beserta tugas dan fungsinya. Karena yang selama ini yang banyak terjadi di kalangan pemerintah, keluhan-keluhan tersebut hanya di tampung saja sedangkan tindaklanjutnya masih kurang. Jadi disini kita akan dapat melihat seberapa besar kah keberadaan UPIK dalam mendukung terciptanya pelayanan publik yang efektif, efisien serta prima.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

**“Bagiamanakah Efektifitas E-Government Pelayanan Publik UPIK Kota Jogjakarta?”**

## **C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan**

1) Untuk mengetahui bagaimana implementasi e-Government di dalam UPIK

2) Untuk mengetahui efektifitas *e-Government* dalam menunjang *Good Governance*, dalam arti lain menciptakan pemerintahan yang transparan dan partisipasif dalam memberikan pelayanan kepada publik.

## **2. Manfaat**

### ***Bagi Pemerintah :***

Manfaat penelitian ini bagi pemerintah khususnya Pem-kot Yogyakarta adalah untuk memberi masukan tentang efektifitas penerapan *e-Government* dalam pelayanan publik pada UPIK Kota Yogyakarta.

### ***Bagi penulis :***

Sebagai sarana untuk memperkaya referensi dan menambah wawasan penulis tentang konsep *e-Government*, khususnya mengenai implementasinya di lingkungan pemerintahan, yang mana bertujuan menciptakan pemerintahan yang transparan serta memeberi peluang partisipasi masyarakat dalam hal pembangunan di Kota Yogyakarta.

## **D. Kerangka Teori**

### **1. Pelayanan Publik**

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara Nomor; 63/KEP/M.PAN/7/2003 pelayanan publik adalah segala

... yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan

publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan beberapa pengertian lainnya tentang pelayanan publik, yakni pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu (Miftah Thoha, 1991). Sedangkan Handyaningrat (1988), membedakan antara pelayanan masyarakat yaitu aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan-kemudahan kepada masyarakat.

Melihat dari beberapa pengertian terhadap pelayanan publik di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **2. Efektifitas**

Pengertian efektifitas menurut para ahli diantaranya sebagai berikut:

- Sondang P. Siagian (2001 : 24) memberikan definisi sebagai berikut : “Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya.
- Sementara itu Abdurahmat (2003:92) “Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya.

Dari beberapa pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa suatu pekerjaan dapat dilaksanakan secara tepat, efektif, efisien apabila pekerjaan tersebut dilaksanakan dengan tepat sesuai dengan yang telah direncanakan. Dalam tulisan ini efektifitas diartikan pemanfaatan segala sumber daya yang ada dalam jumlah tertentu guna mencapai tujuan maupun sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Jika dihubungkan dengan *e-Government*, maka efektifitas ini dapat dijadikan patokan sebagai keberhasilan mencapai tujuan ataupun penerapan *e-Government*

### 3. E-Government

#### a. Definisi *e-Government*

Perkembangan teknologi informasi (IT) telah merambah ke segala aspek dalam kehidupan manusia sehari-hari. Pemanfaatan teknologi informasi ini dalam berbagai aspek kehidupan pun mulai digalakkan. Tak terlepas di ranah pemerintahan. Yakni dengan munculnya konsep *e-Government*<sup>2</sup> maka pemerintah dituntut memanfaatkan teknologi informasi dalam menjalankan pemerintahan.

Diantara para pakar administrasi negara, sebenarnya belum terdapat kesepakatan mengenai definisi *e-Government*. Selain karena konsep dan praktiknya masih termasuk hal yang baru, belum banyak penulis dari disiplin ilmu administrasi negara yang mempunyai perhatian serius terhadap pengembangan e-government. Berbeda dengan konsep e-commerce yang sudah banyak dibahas dan diaplikasikan dalam dunia bisnis, konsep dan penerapan *e-government* di Indonesia relatif terlambat perkembangannya. Ini beberapa pengertian tentang *e-Government*:

- E-government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pada pelaksanaan pemerintahan yang

efisien dan murah, dengan meningkatkan pelayanan masyarakat dengan cara menyediakan sarana publik sehingga masyarakat mudah mendapatkan informasi, dan menciptakan pemerintahan (*Caldow, disitasi Indrajit, 2006*).

- E-government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah (*seperti : Wide Area Network, Internet dan mobile computing*) yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan, dalam prakteknya, *e-Government* adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik yang lebih baik dan cara yang berorientasi pada pelayanan masyarakat (*www.worldbank.org, disitasi Indrajit, 2006*)
- Menurut Heeks (1999)<sup>3</sup>, *e-Government* sebagai “kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dengan menggunakan Teknologi Informasi (TI) untuk memberikan layanan kepada masyarakat”.

---

<sup>3</sup> Zainal A. Hasibuan dan Harry B. Santoso, dalam makalah “Standarisasi Aplikasi E-Government Untuk Instansi Pemerintah”. [www.depkominfo.go.id](http://www.depkominfo.go.id)

- Eko Julianto<sup>4</sup> mengemukakan bahwa *e-Government* diartikan sebagai sebuah upaya pemerintah untuk memanfaatkan teknologi informasi untuk memberikan jasa publik yang lebih berkualitas kepada warganya.

Selain itu, ada juga beberapa pandangan terhadap *e-government*, antara lain (Bruce Rocheleau, 2006):

1. *e-government* dipandang sebagai pemerintah memungkinkan untuk memberikan pelayanan "*citizen-centric*" yang mana pelayanan yang berfokus pada kebutuhan warga seperti melalui "one stop" web portal dan tidak didikte oleh batas-batas birokrasi. Dan kemudian diperluas lagi menuju konsep "*customer-centric*", karena pelanggan juga termasuk bussines dan organisasi lain, pemerintah daerah lain, dan pelanggan internal di departemen lain.
2. *e-government* dipandang sebagai kendaraan bahwa pemerintah harus mempekerjakan dalam hubungannya dengan penggunaan rekayasa ulang proses bisnis (BPR) untuk meningkatkan proses-proses pemerintahan termasuk merampingkan proses dan mengurangi "transaction costs" atau transaksi yang merugikan.
3. *e-government* ini bertujuan untuk mencapai share atau berbagi horizontal dan vertical yang lebih besar lagi di antara organisasi pemerintah, baik dalam organisasi maupun dengan pemerintah lain.

---

<sup>4</sup> Eko Julianto. *Kajian definisi eGov*. BETYAN POST. <http://www.relawan.com>



4. *e-government* dilihat sebagai sebuah mekanisme untuk meningkatkan akuntabilitas dan partisipasi warga.
5. *e-government* dipandang sebagai cara untuk mencapai manajemen pengetahuan yang lebih baik dalam organisasi.

Dari beberapa pemaparan terhadap pengertian ataupun definisi dari *e-Government* itu sendiri, penulis berpendapat bahwa *e-Government* adalah sebuah konsep pelayanan publik yang mana dalam memberikan pelayanan tersebut menggunakan atau memanfaatkan unsur teknologi informasi dengan maksud dan tujuan agar pelayanan publik dapat terlaksana secara efektif dan efisien.

Penggunaan teknologi informasi ini jelas sangat membantu pemerintah dalam menjalankan fungsinya yang mana dalam konteks ini yakni memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien serta pelayanan yang prima. Konsep ini jelas memiliki tujuan yang sangat baik dalam hal peningkatan maupun pengembangan pelayanan public di suatu negara, termasuk di Indonesia. Namun konsep yang ideal ini tidak mudah juga untuk diterapkan di negeri ini, karena terbentur beberapa hal yang telah ada di dalam pemerintah kita yang mana hal tersebut juga telah menjadi masalah di pemerintahan kita dalam memberikan suatu pelayanan kepada publik. Salah satunya yakni birokrasi yang berbelit-belit serta budaya kinerja para aparatur

Negara kita yang masih terhitung kurang baik atau ideal

Selain dari definisi-definisi tentang e-Government tersebut terdapat juga tahap-tahap dalam e-Government, seperti banyak pakar yang mengutip rumusan tahap-tahap *e-government* dari ASPA (*American Society for Public Administration*) sebagai berikut:

- 1) *Emerging*, tahap di mana pemerintah hanya menampilkan website sebagai sumber informasi alternatif
- 2) *Enhanced*, sudah ada peningkatan dalam informasi yang ditampilkan sehingga website menjadi lebih dinamis
- 3) *Interactive*, ada fasilitas untuk mengunduh (*men-download*) formulir, interaksi melalui e-mail, dan menyediakan fitur bagi pengguna (*user*) untuk berinteraksi.
- 4) *Transactional*, pengguna dapat berinteraksi secara on line melalui fasilitas *online payment*.
- 5) *Seamless*, integrasi penuh layanan publik secara *online*.

#### b. Manfaat dan Tujuan *e-Government*

Menurut Budi Raharjo, manfaat dari adanya *e-Government* antara lain<sup>5</sup>:

1. Pelayanan servis yang lebih baik kepada masyarakat. Informasi dapat disediakan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu, tanpa harus menunggu

---

<sup>5</sup> Budi Raharjo, dalam makalah "*Membangun E-Government*" yang dipresentasikan pada Seminar Nasional Jaringan Komputer II, yang diselenggarakan oleh Technic Study Club, STMIK Diponegara M. Jember, 10 Mei 2001. <http://www.pasopis.com/seminar/tes>

dibukanya kantor. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan.

2. Peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum. Adanya keterbukaan (transparansi) maka diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik. Keterbukaan ini menghilangkan saling curiga dan kekesalan dari kesemua pihak.
3. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan belajar untuk dapat menentukan pilihannya. Sebagai contoh, data-data tentang sekolahan (jumlah kelas, daya tampung murid, passing grade, dan sebagainya) dapat ditampilkan secara online dan digunakan oleh orang tua untuk memilihkan sekolah yang pas untuk anaknya.
4. Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien. Sebagai contoh, koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui email atau bahkan video conferencing. Bagi Indonesia yang luas areanya sangat besar, hal ini sangat membantu. Tanya jawab, koordinasi, diskusi antara pimpinan daerah dapat dilakukan tanpa kesemuanya harus berada pada lokasi fisik yang sama. Tidak lagi semua harus terbang ke Jakarta untuk pertemuan yang hanya berlangsung satu atau dua jam, misalnya.

Sedangkan tujuan dari penerapan konsep *e-Government* yakni

demi terciptanya hubungan pemerintah baik dengan masyarakatnya

maupun dengan pelaku bisnis dapat berlangsung secara efisien, efektif dan ekonomis. Hal ini diperlukan mengingat dinamisnya gerak masyarakat pada saat ini sehingga pemerintah harus dapat menyesuaikan fungsinya dalam negara agar masyarakat dapat menikmati haknya dan menjalankan kewajibannya dengan nyaman dan aman, yang kesemuanya itu dapat dicapai dengan pembenahan sistem dari pemerintah itu sendiri dimana salah satunya adalah melalui *e-Government*. Dan juga secara ringkas Windraty Siallagan memaparkan bahwa tujuan *e-Government* yakni untuk memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana. Selain itu, *e-Government* juga bertujuan menunjang tercapainya *Good Governance*.

Jika dilihat dari keterangan di atas, tentunya sangat diinginkan adanya E-Government di Indonesia. Namun dalam kenyataannya penerapan konsep ini tidak berjalan lancar secara keseluruhan, karena masih ada beberapa hal yang menjadi hambatan atau tantangan dalam

...inilah tantangan E-Government di Indonesia

Hambatan-hambatan penerapan e-Government di organisasi birokrasi<sup>6</sup>:

- **Kultur berbagi belum ada.** Kultur berbagi (*sharring*) informasi dan mempermudah urusan belum merasuk di Indonesia. Bahkan ada pameo yang mengatakan: “Apabila bisa dipersulit mengapa dipermudah?”. Banyak oknum yang menggunakan kesempatan dengan mempersulit mendapatkan informasi ini.
- **Kultur mendokumentasi belum lazim.** Salah satu kesulitan besar yang kita hadapi adalah kurangnya kebiasaan mendokumentasikan (apa saja). Padahal kemampuan mendokumentasi ini menjadi bagian dari ISO 9000 dan juga menjadi bagian dari standar software engineering.
- **Langkanya SDM yang handal.** Teknologi informasi merupakan sebuah bidang yang baru. Pemerintah umumnya jarang yang memiliki SDM yang handal di bidang teknologi informasi. SDM yang handal ini biasanya ada di lingkungan bisnis / industri. Kekurangan SDM ini menjadi salah satu penghambat implementasi dari e-government. Sayang sekali

---

<sup>6</sup> Budi Raharjo, dalam makalah “*Membangun E-Government*” yang dipresentasikan pada Seminar Nasional Jaringan Komputer II, yang diselenggarakan oleh Technic Study Club, STMIK Diponegara

kekurangan kemampuan pemerintah ini sering dimanfaatkan oleh oknum bisnis dengan menjual solusi yang salah dan mahal.

- **Infrastruktur yang belum memadai dan mahal.** Infrastruktur telekomunikasi Indonesia memang masih belum tersebar secara merata. Di berbagai daerah di Indonesia masih belum tersedia saluran telepon, atau bahkan aliran listrik. Kalaupun semua fasilitas ada, harganya masih relatif mahal. Pemerintah juga belum menyiapkan pendanaan (*budget*) untuk keperluan ini.
- **Tempat akses yang terbatas.** Sejalan dengan poin di atas, tempat akses informasi jumlahnya juga masih terbatas. Di beberapa tempat di luar negeri, pemerintah dan masyarakat bergotong royong untuk menciptakan access point yang terjangkau, misalnya di perpustakaan umum (*public library*). Di Indonesia hal ini dapat dilakukan di kantor pos, kantor pemerintahan, dan tempat-tempat umum lainnya.

Selain hambatan-hambatan di atas, masih terdapat juga hambatan yang lainnya, seperti Budaya kinerja para aparatur Negara, Ivancevich, Lorenzi, Skinner & Crosby (1997:460) mendefinisikan budaya kinerja sebagai situasi kerja yang memungkinkan semua pekerjaan dengan cara terbaik yang dapat dilakukannya. Dalam konteks *e-Government* budaya kinerja ini dapat dihubungkan dengan budaya perawatan website pemerintah daerah maupun

pusat. Hal ini memang merupakan faktor yang memang menjadi masalah klasik di kalangan pemerintahan kita. Selama ini banyak karya-karya pemerintah yang telah diciptakan yang mana guna meningkatkan pelayanan publik menjadi tidak efektif dan efisien lagi karena disebabkan oleh tingkat budaya perawatan yang rendah dari pemerintah kita.

Dan juga Hierarki dalam pemerintahan juga menjadi hambatan bagi penerapan konsep *e-Government*. Hierarki yang dimaksud disini yakni interaksi antara pemerintah dengan masyarakatnya dalam hal ini yakni pemimpinnya (Presiden, Gubernur, Walikota/Bupati) tidak bisa secara langsung dilakukan, karena harus dilakukan melalui proses atau mekanisme yang ada. Misalnya seorang warga ingin berinteraksi secara langsung kepada walikota, dia tidak bisa bertemu secara langsung melainkan melalui instansi pemerintah kota tersebut. Jadi dengan adanya hierarki ini jelas sangat membatasi hubungan antar masyarakat dengan pemerintah. Hal ini sangat menghambat penerapan konsep *e-Government*, selain itu hal ini sangat bertentangan dengan konsep *e-Government*, yang mana konsep ini akan meniadakan hubungan yang dekat antara masyarakat dengan pemerintah atau

Pengelolaan berasal dari kata kelola yang berarti mengendalikan atau menyelenggarakan. Jadi pengelolaan berarti suatu proses yang membantu merumuskan kebijaksanaan dan tujuan organisasi atau proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat di pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan<sup>7</sup>. Sedangkan istilah pengelolaan, dalam kamus lengkap Bahasa Indonesia, pengelolaan berasal dari kata kelola yang berarti menyelenggarakan atau mengurus. Dan arti pengelolaan adalah proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan, atau proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain<sup>8</sup>.

Sedangkan definisi pemerintahan menurut C. F Strong, dalam arti luas adalah segala kegiatan badan-badan publik yang meliputi kegiatan legislatif, eksekutif dan yudikatif dalam usaha mencapai tujuan negara. Dalam arti sempit adalah segala kegiatan badan-badan publik yang hanya meliputi kekuasaan eksekutif.

Dapat disimpulkan bahwa pengelolaan pemerintahan yakni pengendalian atau penyelenggaraan badan-badan publik guna mencapai tujuan dari pemerintah tersebut. Dalam tulisan ini pemerintah yang dimaksud adalah pemerintah daerah, yakni pemerintah Kota Yogyakarta.

---

<sup>7</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Balai Pustaka, 1990.

<sup>8</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Balai Pustaka, 1990.



## **5. Transparansi dan Partisipatif**

Transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai<sup>9</sup>. Transparansi yakni adanya kebijakan terbuka bagi pengawasan. Sedangkan yang dimaksud dengan informasi adalah informasi mengenai setiap aspek kebijakan pemerintah yang dapat dijangkau oleh publik. Keterbukaan informasi diharapkan akan menghasilkan persaingan politik yang sehat, toleran, dan kebijakan dibuat berdasarkan pada preferensi publik<sup>10</sup>.

Dari beberapa pengertian di atas maka yang dimaksud dengan transparansi adalah sebuah prinsip keterbukaan akan akses informasi terhadap penyelenggaran pemerintahan. Baik itu informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang di capai dari pelaksanaan sebuah kebijakan oleh pemerintah.

Sedangkan partisipasi adalah prinsip bahwa setiap orang memiliki hak untuk terlibat dalam pengambilan keputusan di setiap kegiatan penyelenggaraan pemerintah. (Bappenas & Depdagri, 2002, hal 20).

---

<sup>9</sup> Buku Pedoman Penguatan Pengamanan Program Pembangunan Daerah, Badan Perencanaan

Partisipasi adalah prinsip bahwa setiap orang memiliki hak untuk terlibat dalam pengambilan keputusan di setiap kegiatan penyelenggaraan pemerintahan<sup>11</sup>. Keterlibatan dalam pengambilan keputusan dapat dilakukan secara langsung atau secara tidak langsung.

Pengertian dari partisipasi dalam tulisan ini, yakni keterlibatan secara langsung maupun tidak langsung dari publik dalam pengambilan kebijakan oleh penyelenggara pemerintahan serta dalam melaksanakan pembangunan daerah. Partisipasi merupakan faktor penting, apalagi di dalam negara yang menggunakan sistem demokrasi. Partisipasi ini merupakan salah satu syarat dari sistem demokrasi.

## **E. Definisi Konsepsional**

### **1. Pelayanan publik**

pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **2. Efektifitas**

Efektifitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan

yang dilaksanakannya. Efektifitas menunjukkan keberhasilan dari segi

tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya.

### 3. E-Government

*E-Government* merupakan penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan, mulai dari menyediakan layanan dan memfasilitasi komunikasi antara pemerintah dan masyarakat (G2C - Government to Citizen), dan antara pemerintah dengan sektor bisnis (G2B - Government to Business) serta inter-pemerintah dan antar institusi pemerintah (G2G - Government to Government).

### 4. Pengelolaan Pemerintahan

Pengelolaan pemerintahan yakni pengendalian atau penyelenggaraan badan-badan publik guna mencapai tujuan dari pemerintah, mulai dari pembuatan kebijakan serta implementasi kebijakan.

### 5. Transparansi

Transparansi adalah sebuah prinsip keterbukaan akan akses informasi terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Baik itu informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang di capai dari pelaksanaan sebuah kebijakan oleh

## 6. Partisipasi

Partisipasi adalah prinsip bahwa setiap orang memiliki hak untuk terlibat atau keikutsertaan dalam pengambilan keputusan di setiap kegiatan penyelenggaraan pemerintahan.

## F. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan operasionalisasi variabel-variabel yang sudah dibahas dalam kerangka teori dan definisi konseptual serta merupakan unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur variabel. Berdasarkan pengertian tersebut maka indikator-indikator yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini adalah:

### 1. Media penerima keluhan

- Tingkat kecepatan respon UPIK terhadap keluhan masyarakat
- Tindak lanjut terhadap keluhan publik

### 2. Transparansi Informasi

- Tingkat kemudahan akses informasi dari masyarakat
- Publikasi informasi oleh UPIK

### 3. Partisipasif

- Tingkat efektifitas keluhan dalam menunjang pembangunan
- Pengaruh Keluhan dan informasi terhadap pertimbangan pembuatan kebijakan atau program pemerintah

### 4. Demark terhadap pelayanan publik

- Seberapa besar dampak dari adanya UPIK ini terhadap peningkatan pelayanan publik
- Seberapa besar dampak dari adanya UPIK ini terhadap peningkatan akuntabilitas aparat pemerintah.
- Dengan adanya UPIK ini dapat menunjang terciptanya Good Governance di jajaran Pemerintah Kota Jogjakarta.

**Tabel 1.2**

**Matriks**

| No | Indikator              | Parameter  | Data      |           | Sumber   |
|----|------------------------|--|-----------|-----------|--|
|    |                        |  | Primer    | Sekunder  |  |
| 1  | Media penerima keluhan | Seberapa cepat respon UPIK terhadap keluhan yang masuk           | Kuesioner | Wawancara | Dinas Kimpraswil Kota Jogjakarta dan Humas dan Informasi Setda Kota Jogjakarta |
|    |                        | Seberapa jauh tindak lanjut terhadap keluhan yang masuk ke UPIK  |           | Wawancara | Dinas Kimpraswil Kota Jogjakarta dan Humas dan Informasi Setda Kota Jogjakarta |
| 2  | Transparansi Informasi | Seberapa besar tingkat kemudahan akses informasi dari masyarakat | Kuesioner | Wawancara | Dinas Kimpraswil Kota Jogjakarta dan Humas dan Informasi Setda Kota Jogjakarta |
|    |                        | Seberapa jauh publikasi informasi oleh UPIK                      |           | Wawancara | Dinas Kimpraswil Kota Jogjakarta dan Humas dan Informasi Setda Kota Jogjakarta |
| 3  | Partisipasif           | Seberapa besar tingkat   |           | Wawancara | Dinas Kimpraswil   |

|   |        |  |           |           |  |
|---|--------|--|-----------|-----------|--|
|   |        | efektifitas keluhan dalam menunjang pembangunan  |           |           | Kota Jogjakarta dan Humas dan Informasi Setda Kota Jogjakarta                  |
|   |        | Seberapa besar pengaruh keluhan dan informasi dalam pertimbangan pembuatan kebijakan atau program        |           | Wawancara | Dinas Kimpraswil Kota Jogjakarta dan Humas dan Informasi Setda Kota Jogjakarta |
| 4 | Dampak | Seberapa besar dampak dari adanya UPIK ini terhadap peningkatan pelayanan publik                         | Kuesioner | Wawancara | Dinas Kimpraswil Kota Jogjakarta dan Humas dan Informasi Setda Kota Jogjakarta |
|   |        | Seberapa besar dampak dari adanya UPIK ini terhadap peningkatan akuntabilitas aparat pemerintah          | Kuesioner | Wawancara | Dinas Kimpraswil Kota Jogjakarta dan Humas dan Informasi Setda Kota Jogjakarta |
|   |        | Dengan adanya UPIK ini dapat menunjang terciptanya Good Governance di jajaran Pemerintah Kota Jogjakarta | Kuesioner | Wawancara | Dinas Kimpraswil Kota Jogjakarta dan Humas dan Informasi Setda Kota Jogjakarta |

## G. Metode Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka yang ingin penulis gunakan adalah metode kualitatif dengan tehnik deskriptif yakni menggambarkan keadaan atau fenomena secara runtut dan melukiskan secara

Dalam konteks penelitian ini metode kualitatif digunakan untuk menggambarkan efektifitas penerapan E-Government pada UPIK Kota Yogyakarta.

### 1. Jenis penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif. *Bogdan dan Taylor*.<sup>12</sup> menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau secara lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dari individu tersebut secara holistik. Tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi kedalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan. Definisi lain diberikan oleh *denzin dan lincoln*, yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.

Pertama, karena adanya latar belakang alamiah penelitian kualitatif melakukan penelitian pada latar alamiah, atau pada konteks dari suatu keutuhan. Hal ini dilakukan karena ontologi alamiah menghendaki adanya kenyataan-kenyataan sebagai keutuhan yang tidak dapat dipahami jika dipisahkan dari konteksnya.

---

<sup>12</sup> K. L. Bogdan dan E. M. Taylor "Metode dalam penelitian Kualitatif" (Edisi Revisi). PT Remaja Rosdakarya

Kedua, deskriptif, semua yang dikumpulkan dalam penelitian ini mempunyai kemungkinan untuk menjadi kunci terhadap apa yang diteliti. Telaah yang dilakukan terhadap hasil penelitian dilakukan satu persatu. Pertanyaan mengapa, alasan apa, dan bagaimana, akan senantiasa dimanfaatkan oleh peneliti. Dengan demikian, peneliti tidak akan memandang bahwa sesuatu itu memang demikian keadaannya. Akan selalu muncul pertanyaan terhadap data yang diperoleh dilapangan. Selain untuk mencari fakta lain yang mungkin tersembunyi, peneliti berharap dengan penelusuran data secara terus menerus akan memberikan pemahaman terhadap data secara keseluruhan. Data disini didapat dari hasil wawancara, kuesioner, literatur dan juga dimunculkan dari dokumen yang peneliti dapat dari lapangan.

## 2. Lokasi penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi disalah beberapa unit yang terdapat pada Pemerintah Kota Yogyakarta, yakni Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) dan juga Dinas Kimpraswil yang mana dalam satu tahun terakhir dinas ini menempati posisi teratas dalam daftar keluhan masyarakat yang masuk pada UPIK.

## 3. Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian ini adalah pihak-pihak terkait. Pihak-pihak tersebut adalah Pemerintah Kota Yogyakarta (UPIK atau BID Kota Yogyakarta dan Dinas Kimpraswil).



#### 4. Jenis data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yakni data yang diperoleh dan dikumpulkan melalui pengisian kuesioner secara langsung oleh responden. Sedangkan data sekunder merupakan data pendukung penelitian ini, yang diperoleh melalui wawancara dan studi literatur.

#### 5. Teknik Pengumpulan Data

##### a. Observasi

Metode ini menggunakan pengamatan langsung terhadap fenomena yang dikaji. Pengamatan mngoptimalkan kemampuan peneliti dari segi kepercayaan, perhatian, perilaku tidak sadar, kebiasaan, dan lain-lain.<sup>13</sup> Observasi dilakukan dengan mengamati keefektifan penerapan e-Government pada UPIK dalam menunjang pengelolaan pemerintahan yang transparan dan partisipasif.

##### b. Dokumentasi

Dalam teknik ini, sumber data yang diperoleh dengan dua macam cara. Yang pertama adalah sumber primer, yaitu sumber yang memberi data secara langsung dari tangan pertama. Sedangkan yang kedua adalah sumber sekunder, yaitu sumber yang menggunakan atau memperoleh data dari sumber lain berdasarkan laporan-laporan kegiatan pada obyek penelitian. Seperti

pendapat menurut **Winarno surachman**.<sup>14</sup> teknik dokumentasi adalah: *laporan tertulis dari suatu peristiwa yang isinya terdiri atas penjelasan tertulis dengan sengaja untuk menyimpan atau meneruskan keterangan mengenai peristiwa.*

#### c. Wawancara

Teknik wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan kepada responden. Ini dimaksudkan untuk memberikan keterangan yang belum diperoleh secara jelas tentang masalah yang diajukan dalam penelitian karena salah satu metode pengumpulan data ialah dengan jalan wawancara atau interview yaitu mendapat informasi dengan bertanya langsung kepada responden.<sup>15</sup>

#### d. Quesioner

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yakni data yang diperoleh dan dikumpulkan melalui pengisian kuesioner secara langsung oleh responden. Quesioner secara tertutup, yakni akan menyebarkan beberapa pertanyaan dalam bentuk tulisan yang pilihan jawabannya sudah ada, sehingga data mudah di analisis karena sudah dikategorikan.

---

<sup>14</sup> Ibid hal 126

<sup>15</sup> Ibid hal 127

## 6. Metode analisa data

Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisa kualitatif. Menurut **Tatang dan M.Arifin**, analisa kualitatif pada dasarnya mempergunakan pemikiran logis, analisa dengan logika, induksi, deduksi, analogi, dan komparasi.<sup>16</sup>

Analisa kualitatif dalam pemikiran **Tatang dan M.Arifin** tersebut berarti menganalisa suatu fenomena dengan menganalisa data berdasarkan hasil jawaban yang diperoleh dari responden dan didukung oleh teori-teori serta menggunakan tabel berdasarkan persentase. Maksud dari analisa ini adalah menggambarkan suatu keadaan dan fenomena permasalahannya, menurut **Winarno Surachman**, penelitian yang bersifat kualitatif adalah menuturkan dan menafsirkan data yang ada, misal tentang situasi yang dialami, suatu hubungan kegiatan, tentang proses yang sedang berlangsung, kelainan yang sedang muncul, kecenderungan yang sedang tampak, pertentangan yang sedang meruncing dan sebagainya.<sup>17</sup>

Analisa dengan metode kualitatif ini digunakan untuk menyesuaikan metode kualitatif dalam penelitian yang cenderung mengumpulkan data yang banyak dan juga karena metode ini menggunakan cara analisa yang mengajukan secara langsung hakekat dari permasalahan yang diangkat sesuai dengan teori-teori yang dipergunakan.

---

<sup>16</sup> Tatang dan M. Arifin, Menyusun Rencana Penelitian, Rajawali, 1995.

<sup>17</sup> Winarno Surachman, "Definisi, Teknik dan Jenis Penelitian" CV. Tarbiyah Bandung, 1978, hal. 121

Sedangkan analisa data kualitatif menurut **Bogdan dan Biklen** seperti yang dikutip oleh **lexy. J. Moleong** dalam bukunya yang berjudul “ *Metodologi penelitian Kualitatif*” adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.<sup>18</sup>