

SKRIPSI

**PELAYANAN PUBLIK BERBASIS WEBSITE (STUDI KASUS SINGKAMMA)
DI KECAMATAN MAMAJANG KOTA MAKASSAR**

***WEBSITE-BASED PUBLIC SERVICES (SINGKAMMA CASE STUDY)
IN MAMAJANG DISTRICT, MAKASSAR CITY***

**AGUM ROCHITO ALMARSIDIN
E011201018**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2024**



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Agum Rochito Almarsidin
NIM : E011201018
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Pelayanan Publik Berbasis Website (Studi Kasus Singkamma) di Kecamatan Mamajang Kota Makassar

Telah Diperiksa Oleh Pembimbing dan dinyatakan Layak Untuk Ujian Skripsi,
Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas
Hasanuddin

Makassar, 26 September 2024

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,


Dr. Suhribulan, M.Si
NIP 196009141987022001

Mengetahui,
Ketua Departemen Ilmu Administrasi,



Prof. Dr. Alwi, M.Si
NIP 196310151989031006

**PELAYANAN PUBLIK BERBASIS WEBSITE (STUDI KASUS SINGKAMMA)
DI KECAMATAN MAMAJANG KOTA MAKASSAR**

AGUM ROCHITO ALMARSIDIN

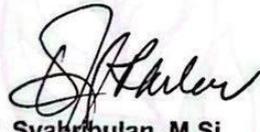
E011201018

Skripsi,

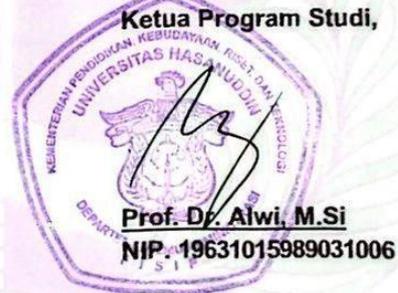
Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Sarjana Administrasi Publik
pada tanggal 15 Oktober 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan pada

UNIVERSITAS HASANUDDIN
Program Studi Administrasi Publik
Departemen Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin
Makassar

**Mengesahkan:
Pembimbing Tugas Akhir,**


Dr. Syahrubulan, M.Si
NIP. 196009141987022001

**Mengetahui:
Ketua Program Studi,**


Prof. Dr. Alwi, M.Si
NIP. 19631015989031006

Halaman Pernyataan Keaslian

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi berjudul "Pelayanan Publik Berbasis Website (Studi Kasus Singkamma) di Kecamatan Mamajang Kota Makassar" adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing (Dr. Syahribulan, M.Si). Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku. Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari karya tulis saya berupa skripsi ini kepada Universitas Hasanuddin.

Makassar, 16 Oktober 2024

Yang menyatakan,



Aqum Rochito Almarsidin
E011201018

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah rabbil alamin puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Serta bimbingan dan arahan dari Dr. Syahribulan, M.Si sebagai dosen pembimbing akademik sekaligus menjadi pembimbing dalam penyusunan skripsi. Kepada Adnan Nasution, S.Sos, M.Si dan Nuralamsyah Ismail, S.Sos., MA yang telah berkenan menjadi dosen penguji, terima kasih atas saran dan masukan yang diberikan sehingga menjadi pengetahuan baru bagi penulis dalam proses penyusunan skripsi. Juga kepada segenap kepada pemerintah Kantor Camat Kecamatan Mamajang yang telah memberi kesempatan dan kemudahan dalam proses pengambilan data sehingga sangat berguna bagi penelitian ini.

Ucap terima kasih juga penulis ucapkan kepada pimpinan Universitas Hasanuddin, Dekan dan Wakil Dekan FISIP UNHAS, dan seluruh dosen serta staff di Departemen Ilmu Administrasi Publik yang telah membantu dan memfasilitasi penulis dalam menempuh pendidikan di Universitas Hasanuddin.

Terima kasih kepada orang tua dan keluarga terkhusus om Prof.Dr.Muh.Nasrum Massi, Ph.D.,Sp.MK dan nenek Tjanni yang telah memberikan doa dan dukungan yang tak pernah putus. Memberikan cinta, kasih sayang, perjuangan dan pengorbanan yang mengiringi setiap langkah untuk menyelesaikan pendidikan ini. Terima kasih kepada Best Partner pemilik stambuk 2019310532 yang telah hadir dalam kehidupan saya, memberi semangat dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini serta memberi motivasi agar tetap waras menghadapi kehidupan, dan menjadi pendengar yang baik. Kepada semua pihak yang terlibat dan berkontribusi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dikarenakan keterbatasan penulis. Harapannya semoga skripsi ini dapat membantu menambah pengetahuan serta memberikan manfaat bagi para pembaca.

Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for, for never quitting, I wanna thank me for always being a giver, And tryna give more than I receive, I wanna thank me for tryna do more right than wrong, I wanna thank me for just being me at all times.

Penulis



Agum Rochito Almarsidin

ABSTRAK

Agum Rochito Almarsidin, Pelayanan Publik Berbasis Website (Studi Kasus Singkamma) di Kecamatan Mamajang Kota Makassar (Dibimbing oleh Syahribulan)

Penelitian ini mengkaji tentang pelayanan publik berbasis Website Singkamma di Kecamatan Mamajang Kota Makassar. Fokus penelitian ini difokuskan pada tiga indikator yaitu Support, Capacity, dan Value. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana pelayanan publik berbasis Website Singkamma di Kecamatan Mamajang Kota Makassar. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung, wawancara mendalam, dan studi pustaka. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan publik berbasis Website Singkamma di Kecamatan Mamajang Kota Makassar telah memenuhi indikator penting dalam melaksanakan pelayanan publik. Hal ini dilihat dari sisi dukungan dari pemerintah melalui dukungan dan kebijakan yang diberikan dalam proses penerapan aplikasi “Singkamma” di Kantor Kecamatan Mamajang Kota Makassar.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Website

ABSTRACT

Agum Rochito Almarsidin, Website-Based Public Services (Singkamma Case Study) in Mamajang District, Makassar City

(Supervised by Syahribulan)

This research examines public services based on the Singkamma Website in Mamajang District, Makassar City. The focus of this research is focused on three indicators namely Support, Capacity, and Value. This research aims to analyze and describe how public services are based on the Singkamma Website in Mamajang District, Makassar City. This research uses a qualitative descriptive research method with data collection techniques through direct observation, in-depth interviews and literature study. The results of this research indicate that Singkamma Website-based public services in Mamajang District, Makassar City have met important indicators in implementing public services. This can be seen from the perspective of support from the government through the support and policies provided in the process of implementing the "Singkamma" application at the Mamajang District Office, Makassar City.

Keywords: Public Services, Website

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN, DAN LAMBANG	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tinjauan Teori.....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
BAB II	10
METODE PENELITIAN	10
2.1 Pendekatan Penelitian.....	10
2.2 Desain Penelitian	10
2.3 Prosedur	10
a. Informan Penelitian.....	10
b. Teknik Pengumpulan Data	10
c. Teknik Analisis Data	11
2.4 Validitas dan Realibitas Data.....	11
a. Validitas Data.....	11
b. Realibitas Data	12
BAB III.....	13
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	13
3.1 Support (Dukungan).....	13
3.2 Capacity (Kemampuan)	16
3.3 Value (Manfaat)	19
BAB IV.....	21
PENUTUP	21
4.1 Kesimpulan.....	21
4.2 Saran.....	21
DAFTAR PUSTAKA	22
LAMPIRAN	23

DAFTAR GAMBAR

1.1 Gambar Tampilan Website Singkamma	2
1.2 Gambar Skema Kerangka Fikir	9

DAFTAR LAMPIRAN

Biodata.....	24
Surat Keterangan Izin Melakukan Penelitian.....	25
Surat Selesai Meneliti.....	26
Dokumentasi Program Singkamma.....	27
Dokumentasi Wawancara.....	28
Logbook Penelitian.....	29

DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN, DAN LAMBANG

Istilah, Singkatan	Arti dan Penjelasan
SINGKAMMA	Sistem informasi Terintegrasi Kecamatan mamajang (SINGKAMMA) adalah sebuah sistem informasi yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat terkhusus masyarakat Mamajang untuk dapat memperoleh informasi program dan kegiatan di setiap Kelurahan Sekecamatan Mamajang.
SPBE	SPBE merupakan singkatan dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE.
KBBI	KBBI merupakan singkatan dari Kamus Besar Bahasa Indonesia. Ini merupakan kamus otoritatif dan resmi yang dijadikan acuan dalam kosakata yang baik dan benar dalam Bahasa Indonesia.
HUMAS	Hubungan Masyarakat adalah suatu kesinambungan proses antara interaksi sosial yang di dalam masyarakat.
Kapmen PAN	Permenpan adalah singkatan dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Permenpan mengatur berbagai hal terkait pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi
DPA	DPA adalah singkatan dari Dokumen Pelaksanaan Anggaran, yang merupakan dokumen yang memuat pendapatan dan belanja suatu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). DPA digunakan sebagai dasar pelaksanaan anggaran oleh pengguna anggaran.
SDM	SDM adalah singkatan dari Sumber Daya Manusia, yaitu manusia yang bekerja di sebuah organisasi sebagai perencana dan pelaksana. SDM merupakan faktor penting yang tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan segala aktivitas atau proses yang dilakukan oleh individu, organisasi, atau lembaga untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, atau harapan orang lain. Ini mencakup berbagai bentuk interaksi antara penyedia layanan (baik itu individu, perusahaan, atau entitas pemerintah) dengan penerima layanan (konsumen, pelanggan, masyarakat) dalam rangka memberikan produk atau jasa yang diharapkan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan didefinisikan sebagai proses memberikan bantuan atau jasa kepada orang lain, biasanya dilakukan oleh pihak yang memiliki kewajiban atau tanggung jawab untuk memberikan pertolongan atau layanan sesuai dengan kebutuhan atau permintaan penerima layanan.

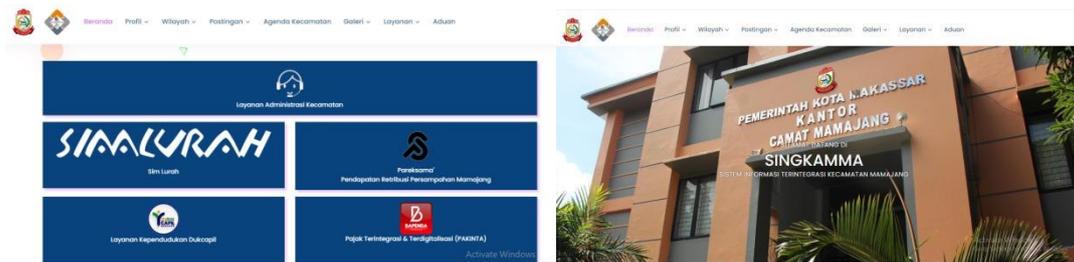
Pelayanan masyarakat merupakan aspek yang sangat vital dalam keberlangsungan sebuah pemerintahan daerah. Pelayanan yang optimal kepada masyarakat akan memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan warga, efisiensi administrasi, dan pencapaian tujuan pembangunan daerah. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan masyarakat harus terus dilakukan. Perluasan pelayanan masyarakat ke ranah online telah menjadi imperatif dalam menghadapi perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Situasi ini terdorong oleh dorongan untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan, terutama di era digital ini. Pelayanan masyarakat konvensional seringkali menghadapi masalah seperti antrian panjang, pembatasan waktu operasional, dan kesulitan akses bagi mereka yang berada di lokasi terpencil. Dengan perluasan ke ranah online, berbagai masalah tersebut dapat diatasi. Layanan online memungkinkan akses yang lebih mudah dan cepat, meminimalkan waktu tunggu, serta memberikan kenyamanan bagi masyarakat untuk mengakses informasi dan layanan kapan saja dan di mana saja. Meskipun ada berbagai keuntungan, tantangan seperti keamanan data dan aksesibilitas tetap menjadi fokus utama untuk memastikan bahwa transformasi digital ini memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat.

Dalam era perkembangan teknologi dan transformasi digital telah secara signifikan memengaruhi pelayanan masyarakat dengan berbasis online, memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelayanan masyarakat online telah mengoptimalkan efisiensi, mengurangi birokrasi, dan meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat. Dari pendaftaran online hingga layanan kesehatan dan pendidikan berbasis internet, transformasi ini telah mempercepat proses, meningkatkan keterjangkauan, dan menciptakan kesempatan baru dalam era digital ini.

Secara kelembagaan telah diatur dalam Peraturan Walikota Makassar Nomor 84 Tahun 2022 Tentang Pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Lingkungan Pemerintah Kota Makassar bahwa kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas terutama dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dan komunikasi secara cepat, tepat, dan akurat. Peraturan Walikota ini sebagai pedoman dalam penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di lingkungan pemerintah daerah Makassar dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Pemerintah kecamatan mamajang kota makassar telah melakukan salah satu upaya pemberdayaan masyarakat dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk mewujudkan masyarakat berbudata informasi. Model ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam kebutuhan – kebutuhan administrasi seperti surat keterangan telah meneliti , dan informasi pelayanan lainnya. Pemanfaatan teknologi informasi salah satunya adalah Sistem Informasi Terintegritasi Kecamatan Mamajang (SINGKAMMA) berkembang dengan adanya media digital. Kini informasi dan pelayanan administrasi publik yang diperlukan masyarakat dapat di akses kapanpun dan dimanapun karena program ini tidak berbatas waktu seperti halnya pelayanan di Kecamatan Mamajang.

Gambar 1.1 Tampilan Website Singkamma



Sumber : Website Resmi Kantor Camat Mamajang (2024)

Sistem informasi Terintegrasi Kecamatan mamajang (SINGKAMMA) adalah sebuah sistem informasi yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat terkhusus masyarakat Mamajang untuk dapat memperoleh informasi program dan kegiatan di setiap Kelurahan Sekecamatan Mamajang. Begitupula setiap program kegiatan yang yang terlaksana di kecamatan juga terkait dengan semua pelayanan di kecamatan termasuk pengaduan online yang tersedia dan dapat diakses melalui link website <https://mamajangkec.makassarkota.go.id/> . Fitur-fitur yang terdapat dalam Website Singkamma yaitu:

1. Layanan administrasi kecamatan
2. SIM lurah
3. Pendapatan retribusi persampahan mamajang
4. Pajak terintegrasi dan terdigitalisasi
5. Layanan kependudukan dukcapil
6. Profil Kecamatan Mamajang
7. Agenda Kecamatan
8. Layanan aduan masyarakat
9. Layanan Online (Surat Penelitian, Surat Keterangan telah Meneliti, dan Surat Rekomendasi Event)
10. Informasi layanan (Surat Domisili dan Surat Keterangan Usaha)

SINGKAMMA dirancang untuk membantu pemerintah Kecamatan Mamajang Kota Makassar dalam menyelenggarakan pelayanan public yang cepat , akurat dan mempermudah masyarakat dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Mamajang. Hal ini juga sebagai bentuk dukungan pemerintah dalam meyenggarakan administrasi pemerintah kecamatan yang baik . Dengan optimalitas pelayanan publik berbasis website singkamma di kecamatan mamajang , diharapkan dapat menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih baik, mempercepat penyelesaian proses administrasi, mengurangi birokrasi, dan meningkatkan transparansi dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Sebagai hasilnya, diharapkan dapat terwujudnya

pemerintahan yang responsif, efisien, dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh Mega Ristu Darnianti (2023) tentang “Optimalisasi Pelayanan Masyarakat Berbasis Online Di Kantor Desa Lingsar yang mengatakan bahwa pelayanan masyarakat berbasis online di Kantor Desa Lingsar berjalan dengan baik, dilihat dari kepuasan masyarakat atas pelayanan berbasis online di Kantor Desa Lingsar dalam kategori baik. Perbedaan peneliti terdahulu dengan peneliti saat ini terletak pada lokasi penelitian

Penelitian tentang “Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul” yang dilakukan oleh Ratna Esa Kuswati (2017) menunjukkan bahwa penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul disebabkan oleh beberapa indikator yang ada dalam dimensi Tangibel, Reliability, dan Emphaty belum diterapkan sesuai dengan standar pelayanan. Perbedaan peneliti terdahulu dengan peneliti saat ini terletak pada lokasi penelitian.

Penelitian yang dilakukan oleh Ikhbaluddin (2021) tentang “Pelayanan Publik Berbasis Online (Studi Pada Empat Desa Di Kecamatan Jatinangor) menyatakan bahwa Desa Cibeusi, Desa Hegarmanah, Desa Cileles, dan Desa Cilayung masih belum optimal dalam memanfaatkan media website sebagai alternatif pelayanan publik secara online. Dimana fitur-fitur yang diperlukan terkait pelayanan publik secara online yakni informasi, interaksi, dan transaksi belum tersedia. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini yaitu terletak pada lokasi penelitian.

Observasi awal yang telah dilakukan oleh peneliti menemukan masalah dalam penggunaan website Singkamma pada kantor Kecamatan Mamajang yang masih tergolong rendah. Hal ini disebabkan oleh minimnya pengetahuan masyarakat tentang keberadaan dan fungsi dari website ini. Banyak warga yang belum mendapatkan informasi yang memadai mengenai bagaimana cara mengakses dan memanfaatkan Singkamma untuk melaporkan masalah atau kebutuhan mereka. Kurangnya sosialisasi dan edukasi mengenai penggunaan website tanpa panduan dan dukungan yang memadai, masyarakat kesulitan memahami proses pelaporan yang harus mereka ikuti. Oleh karena itu, diperlukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang pentingnya dan cara menggunakan website ini secara efektif. Adapun pelayanan online dalam Singkamma masih kurang optimal serta sumber daya manusia dibagian pelayanan online masih kurang sehingga membuat perkembangan Singkamma tidak berjalan dengan baik.

Berdasarkan gambaran yang telah dijelaskan diatas, maka penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul “ **Pelayanan Publik Berbasis Website (Studi Kasus SINGKAMMA) Di Kecamatan Mamajang Kota Makassar** ” dengan rumusan masalah bagaimana pelayanan publik berbasis Website Singkamma di Kecamatan Mamajang Kota Makassar?.

1. 2 Tinjauan Teori

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: Perihal/cara melayani; Servis/jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain (Hardiyansyah , 2018:10).

Menurut Lukman, 2004:6; Moenir, 1998:12 dalam Badu (2018:2) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Selanjutnya pelayanan menurut Badu (2018:48) yaitu suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain

yang diberikan oleh perusahaan dalam pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan, Apriani Pramudita (2018:24).

Pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang, kelompok atau umum yang mempunyai kepentingan atas organisasi itu sesuai dengan fungsi lembaga untuk dapat memberikan suatu pelayanan secara optimal kepada masyarakat. Mega Ristu Darnianti (2020:23) mengatakan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan umum khususnya untuk akses masyarakat atas apa yang dibutuhkan.

Menurut UU Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 butir 1 yang berbunyi “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.

Pemberian pelayanan public dapat dilakukan oleh pemerintah maupun oleh pihak swasta atas nama pemerintah yang bertujuan untuk memberikan bantuan kepada penerima pelayanan yaitu masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Ratna Esa Kuswati (2017:12) menyatakan bahwa, pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Ratna Esa Kuswati (2017:12) menyatakan bahwa, pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Dalam pelayanan publik pemerintah merupakan pihak pemberi layanan kepada masyarakat, didalam pelaksanaan pelayanan ini terdiri dari beberapa bentuk. Menurut Siti Khoirunisa (2021: 16) bentuk pelayanan terdiri dari:

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan merupakan layanan yang dilakukan oleh petugas-petugas dibidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang lainnya yang bertugas memberikan pelajaran atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

b. Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan layanan yang memiliki dua golongan dalam melaksanakan tugasnya yaitu : Pertama, berupa petunjuk informasi yang ditunjukkan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian atau penyerahan, pemberi tahuan dan sebagainya yang bertujuan untuk mempermudah semua pihak yang berkepentingan, menghindari orang yang banyak ertanya kepada petugas, memperlancar urusan dan menghemat waktu, dan menuntun orang kearah yang tepat.

c. Layanan dengan perbuatan

Layanan dalam bentuk perbuatan pada umumnya dilakukan dalam bentuk perbuatan yang dilakukan oleh petugas-petugas yang memiliki faktor keahlian atau keterampilan. Dalam kenyataannya sehari-hari layanan ini tidak terhindar dari layanan lisan sehingga kedua layanan ini sering digabung, karena hubungan playanan nya secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulis yang disebabkan oleh faktor jarak.

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat untuk mencapai kepuasan kualitas pelayanan prima yang tercermin dari asas-asas pelayanan publik berdasarkan surat keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kapmen PAN) No. 63 Tahun 2003 sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan disengarkan dengan prosedur mudah, pelayanan lancar, pelayanan cepat dan pelayanan yang tidak berbelitbelit.

2. Kejelasan dan kepastian dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara, persyaratan persyaratan pelayanan pengetahuan petugas dan tanggung jawab petugas.
3. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan pelayanan dalam hal:keamanan pelayanan, kenyamanan, kemampuan, petugas dan kepastian hukum.
4. Keterbukaan, dalam arti prosedur atau tatacara persyaratan satuan kerja atau pejabat penanggung jawab memberikan pelayanan umum dalam hal:waktu penyelesaian, kepastian biaya, akurasi, sistem dan fasilitas dan peralatan.
5. Efisien dan ekonomis dalam arti persyaratan ringan kedisiplinan petugas kewajaran biaya pelayanan dan sesuai kemampuan ekonomis masyarakat.
6. Keadila yang merata dalam arti cangkupan atau jangkauan pelayanan umum diusahakan keadilan mendapatkan pelayanan, perhatian terhadap kepentingan masyarakat kesediaan dan ketanggapan petugas membantu dan pendistribusian yang merata.
7. Ketepatan waktu dalam arti implementasi pelayanan umum dapat diselesaikan dalam hal informasi wktu, kecepatan pelayanan, realisasi waktu dan kepastian jadwal pelayanan.

Pelayanan Publik menurut Ikhbaluddin (2021:19) mendefinisikan pelayanan public atau pelayanan umum adalah 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 BadanUsaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah.

Di Indonesia sendiri di tetapkan Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor :63/KEP/M.PAN/7/2003, yang sekurang-kurangnya meliputi:

- a) Prosedur pelayanan;
- b) Waktu Penyelesaian
- c) Biaya Pelayanan
- d) Produk Pelayanan;
- e) Sarana dan Prasarana
- f) Kompetensi petugas pelayanan;

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari Rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik yang cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

- 1) Dasar Hukum
- 2) Persyaratan;
- 3) Prosedur pelayanan;
- 4) Waktu Penyelesaian;
- 5) Biaya Pelayanan;
- 6) Produk Pelayanan;
- 7) Sarana dan Prasarana;
- 8) Kompetensi petugas pelayanan;
- 9) Pengawasan intern;
- 10) Pengawasan extern;
- 11) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;
- 12) Jaminan pelayanan.

Tambahan materi muatan standar pelayanan publik tersebut diatas dimaksudkan untuk melengkapi, dasar pertimbangannya cukup realistik karena memasukan materi muatan dasar hukum memberikan kepastian adanya jaminanhukum/legalitas bagi standar pelayanan tersebut.

Disamping itu, persyaratan, pengawasan, penanganan pengaduan dan jaminan pelayanan bagi pelanggan perlu dijadikan materi muatan standar pelayanan publik.

Penyusunan standar pelayanan publik, harus mempertimbangkan aspek kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan harapan, agar standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, dimengeti dan diterima oleh masyarakat/ stakeholder (Gustiwarni, 2014:14).

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Hessel Nogi S. Tangkilisan (2005: 219), ada beberapa indikator kinerja pelayanan, yaitu: kenampakan fisik (*tangible*), reliabilitas (*reability*), responsivitas (*responsiveness*), kompetensi (*competence*), kesopanan (*courtesy*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), akses (*access*), komunikasi (*communication*), pengertian (*understanding the customer*), dan akuntabilitas (*accountability*).

Pelayanan online merupakan bentuk pelayanan berupa barang atau jasa yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dan diharapkan masyarakat mendapat kepuasan yang tinggi melalui pelayanan tersebut. Manfaat penerapan pelayanan online menurut Ikhbaluddin (2021:20) sebagai berikut:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industry) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep Good Corporate Governance.
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- e. suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan public secara merata dan demokratis.

Terdapat dua jenis pelayanan online sebagaimana diungkapkan Mega Ristu Darnianti (2023:27) yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan online berbasis aplikasi

Pelayanan online berbasis aplikasi ialah aplikasi yang digunakan untuk melayani masyarakat. melalui aplikasi yang dibuat dapat memudahkan akses pengurusan layanan yang cukup rumit seperti aplikasi JKN yang disediakan oleh BPJS.

2. Pelayanan online berbasis website

Website adalah platform yang banyak dikembangkan oleh banyak instansi di Indonesia. Selain hal itu, sebagian besar layanan live chat, sehingga proses konsultasi bisa berjalan dengan baik. Adapun jenis layanan ini, sifatnya ialah pribadi dan spesifik untuk dapat masuk dalam sistem atau halaman yang sudah disediakan sehingga dalam proses tersebut masyarakat dapat login untuk mencari apa yang dibutuhkan dalam administrative.

Indrajit (2016:22) mengatakan bahwa e-Government merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. Dimana pada intinya eGovernment adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Dalam pelaksanaannya, dapat dilihat sedemikian beragam tipe pelayanan yang ditawarkan oleh pemerintah kepada masyarakat melalui e-Government.

Sitti Khoirunisa (2021:24) mengatakan bahwa E-government merupakan pemanfaatan dan pendayagunaan teknologi komunikasi dan informasi dalam rangka mencapai beberapa tujuan yaitu sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan efisiensi dan cost-effectiveness dari pemerintah.
- 2) Memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik.
- 3) Menyediakan akses informasi kepada publik secara luas.
- 4) Menyediakan penyelenggaraan pemerintah lebih bertanggung jawab dan transparan kepada masyarakat.

Menurut Indrajit (2011), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah: Support, Capacity, dan Value.

a. Support

Elemen pertama dan terpenting yang harus dimiliki pemerintah adalah keinginan (intention) dari para pemimpin masyarakat dan politik di berbagai tingkatan untuk benar-benar menerapkan konsep e-Government dan tidak sekadar mengejar tren atau keberatan terhadap inisiatif terkait e-Government.

Tanpa adanya unsur "kemauan politik" ini, berbagai inisiatif pembangunan dan pembangunan e-Government tidak akan dapat berjalan dengan lancar. Karena budaya birokrasi cenderung beroperasi berdasarkan model manajemen "top-down", jelas bahwa mendukung implementasi program e-Government yang efektif harus dimulai dari para pemimpin pemerintahan di tingkat senior. Yang dimaksud dengan dukungan di sini bukan sekedar kata-kata melainkan juga dukungan yang diharapkan dalam bentuk sebagai berikut:

- 1) Kesepakatan mengenai kerangka e-Government merupakan salah satu kunci keberhasilan negara dalam mencapai visi dan misi nasionalnya, oleh karena itu harus mendapat prioritas utama sementara kunci keberhasilan lainnya diselesaikan.
- 2) Mengalokasikan sumber daya manusia pada setiap tingkat pemerintahan untuk mengembangkan konsep dalam semangat interdisipliner.
- 3) Pembangunan berbagai infrastruktur dan suprastruktur pendukung untuk menciptakan lingkungan yang mendukung perkembangan e-Government (seperti adanya kejelasan peraturan perundang-undangan pemerintah, penunjukan organisasi khusus seperti kantor Utusan Elektronik sebagai badan utama yang bertanggung jawab, pengembangan aturan kerja sama dengan sektor swasta, dll).
- 4) Mensosialisasikan konsep e-Government secara seragam, berkesinambungan, konsisten dan menyeluruh kepada seluruh aparatur pada khususnya dan masyarakat pada umumnya melalui berbagai bentuk advokasi yang empati.

b. Capacity

Elemen kedua ini berarti kapasitas atau pemberdayaan pemerintah daerah untuk mewujudkan "impian" e-Government menjadi kenyataan. Ada tiga hal minimal yang harus dimiliki pemerintah terkait dengan faktor tersebut, yaitu:

- a) Memiliki sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif e-Government, terutama inisiatif yang berkaitan dengan sumber daya keuangan.
- b) Ketersediaan informasi teknologi dan infrastruktur yang memadai merupakan 50% kunci keberhasilan penerapan konsep e-manajemen
- c) Tersedianya sumber daya manusia yang memiliki keterampilan dan keahlian yang diperlukan agar penerapan e-Government dapat sesuai dengan prinsip manfaat yang diharapkan.

Perlu dicatat di sini bahwa kurangnya satu atau lebih prasyarat ini tidak boleh dianggap sebagai alasan untuk menjelaskan keterlambatan pemerintah tertentu dalam upaya menerapkan e-Government, terutama karena terdapat banyak fasilitas dan sumber daya yang penting. Padahal, pemerintah harus mencari cara efektif untuk segera memenuhi ketiga syarat tersebut, misalnya melalui upaya kolaborasi dengan pihak swasta, kerja sama dengan pemerintah daerah/negara tetangga, dengan merekrut sumber daya manusia terbaik dari sektor publik di luar daerah, melakukan outsourcing berbagai hal.

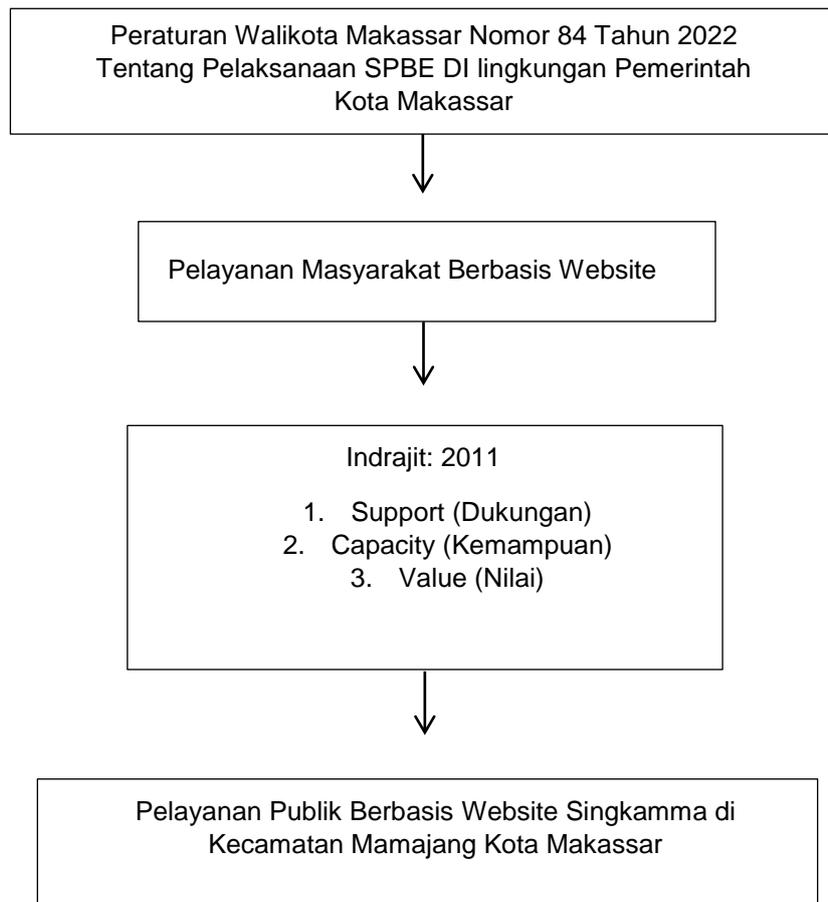
c. Value

Faktor pertama dan kedua merupakan dua aspek yang dilihat dari pemerintah sebagai penyedia layanan (supply side). Berbagai inisiatif e-Government akan sia-sia jika tidak ada pihak yang meyakini bahwa penerapan konsep tersebut akan mendapat manfaat; dan dalam hal ini yang menentukan tingkat manfaat yang diperoleh melalui e-Government bukanlah pemerintah itu sendiri melainkan masyarakat dan masyarakat yang berkepentingan (sisi permintaan). Oleh karena itu, pemerintah harus sangat berhati-hati dalam memilih jenis aplikasi eGovernment yang harus diprioritaskan pengembangannya agar benar-benar memberikan nilai (manfaat) yang dirasakan masyarakat ke depan. Pemahaman yang buruk terhadap kebutuhan masyarakat akan menjadi bumerang bagi pemerintah, sehingga membuat upaya lanjutan untuk mengembangkan konsep eGovernment menjadi semakin sulit.

Kombinasi ketiga faktor terpenting di atas akan membentuk link atau pusat saraf jaringan e-Government yang akan menjadi kunci utama keberhasilan. Dengan kata lain, pengalaman menunjukkan bahwa jika unsur-unsur yang menjadi dasar upaya pemerintah untuk menerapkan konsep e-Government secara terpusat berada di luar wilayah ini (ketiga unsur tersebut membentuk hubungan) maka kemungkinan kegagalan proyek akan besar menjadi sangat tinggi.

Setiap indikator diatas akan digunakan untuk membedah masalah yang dibahas. Dengan menganalisis pelayanan publik berbasis website Singkamma di Kecamatan Mamajang Kota Makassar sebagaimana tergambar pada gambar dibawah ini.

Gambar 1.1 Skema Kerangka Fikir



1. 3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang serta rumusan masalah yang telah dikemukakan maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan Bagaimana Pelayanan Publik Berbasis Website Singkamma Di Kecamatan Mamajang Kota Makassar.

b. Manfaat penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang pelayanan publik berbasis website Singkamma di Kecamatan Mamajang Kota Makassar

2. Manfaat akademis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan untuk mendukung pengembangan keilmuan dan sebagai bahan masukan yang dapat mendukung peneliti maupun pihak lain mengenai pelayanan publik berbasis website Singkamma di Kecamatan Mamajang Kota Makassar, serta diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan secara umum terutama ilmu administrasi publik.

3. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang dapat diaplikasikan pada system pelayanan agar dapat membantu dan mempermudah pelayanan keluhan Masyarakat yang ada di Kecamatan Mamajang Kota Makassar.

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Menurut Creswell (2016) penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang mengeksplorasi dan memahami makna di sejumlah individu atau sekelompok orang yang berasal dari masalah sosial. Penelitian kualitatif secara umum dapat digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, konsep atau fenomena, masalah sosial, dan lain-lain. Penelitian kualitatif dapat mempermudah penulis untuk mendapatkan data yang obyektif guna mengetahui dan memahami Pelayanan Publik Berbasis Website Singkamma Di Kecamatan Mamajang.

2.2 Desain Penelitian

Strategi penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah studi kasus. Strategi ini menekankan pada desain penyelidikan yang ditemukan di banyak bidang, khususnya evaluasi, di mana peneliti mengembangkan analisis mendalam terhadap suatu kasus yang berupa program, peristiwa, aktivitas, proses, dari satu atau lebih individu. Kasus dibatasi oleh waktu dan aktivitas, dan peneliti mengumpulkan informasi terperinci menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data selama periode waktu yang berkelanjutan. Penelitian ini bersifat analisis deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena yang ada, yaitu fenomena alam atau fenomena buatan manusia, atau yang digunakan untuk menganalisis atau mendeskripsikan hasil subjek, tetapi tidak dimaksudkan untuk memberikan implikasi yang lebih luas. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci tentang bagaimana pelayanan publik berbasis Website Singkamma Di Kecamatan Mamajang.

2.3 Prosedur

Adapun tahapan-tahapan dalam penelitian ini yang pertama yaitu peneliti membuat instrumen penelitian/pedoman wawancara terlebih dahulu. Kemudian, pedoman wawancara tersebut didiskusikan bersama dengan Dosen Pembimbing, dan apabila telah disetujui maka peneliti melakukan penelitian secara langsung/turun ke lapangan untuk pengambilan data. Adapun informan dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

a. Informan Penelitian

Beberapa informan penelitian ini adalah orang yang diperbolehkan untuk memberikan informasi detail tentang pelayanan publik berbasis web Singkamma di Kecamatan Mamajang, Kota Makassar, Provinsi Sulawesi selatan, yaitu:

1. Camat Kecamatan Mamajang
2. Kepala Bidang Pelayanan Kantor Kecamatan Mamajang
3. Staff Kantor Kecamatan Mamajang
4. Masyarakat Kecamatan Mamamajang

b. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu sebagai berikut:

1. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi yaitu teknik pengumpulan data yang digunakan untuk melakukan pengamatan secara langsung di lapangan. Pengumpulan data pencatatan terhadap objek dilakukan di tempat berlangsungnya peristiwa sehingga peneliti berada bersama objek yang sedang diteliti atau diamati. Dalam penelitian ini peneliti mengamati ruang atau tempat, pelaku, kegiatan, benda-benda atau alat-alat, waktu dan peristiwa

2. Wawancara

Wawancara yang dimaksud adalah wawancara dengan informan-informan di lapangan untuk mendapatkan data primer.

3. Studi Pustaka

Teknik pengumpulan data ataupun informasi dengan studi pustaka dilakukan dengan cara mengkaji dan menganalisis dari berbagai referensi seperti laporan, jurnal, artikel, majalah, ataupun media dari literatur lain yang berhubungan dengan topik penelitian yang diteliti. Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data sekunder.

c. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah suatu penyelenggaraan ke dalam suatu pola atau bentuk yang tidak mudah untuk diinterpretasikan. Pada penelitian ini analisis yang digunakan adalah analisis secara deskriptif dengan pendekatan kualitatif maka analisa data diinterpretasikan dengan cara melukiskan hasil penelitian dalam bentuk kata atau kalimat. Teknik analisis data dilakukan dengan cara mengelola data yang diperoleh kemudian membuat kesimpulan dari persoalan yang dibahas pada penelitian ini. Proses pelaksanaan analisis data dilaksanakan melalui beberapa tahap. Tahap-tahap analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu usaha untuk menghimpun informasi yang berhubungan dengan penelitian. Dilakukan secara serentak dengan komponen yang lain selama kegiatan penelitian berlangsung dengan menggunakan satu atau lebih teknik pengumpulan data.

2. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak jumlahnya, oleh karena itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Maka dari itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Reduksi data merupakan proses pemilihan, penyerderhanaan, pemusatan perhatian dalam hal-hal inti dan mengubah data kasar yang diperoleh di lapangan. Reduksi data dilakukan dengan membuat rangkuman yang inti, proses, dan pernyataan-pernyataan yang muncul dari lapangan. Reduksi data dilakukan secara berkelanjutan atau terus menerus sampai laporan akhir tersusun dengan lengkap.

3. Penyajian Data

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskripsi. Data yang disajikan merupakan data yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang diteliti. Setelah data disajikan secara rinci maka selanjutnya adalah membahas data yang telah disajikan tersebut untuk penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

4. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan merupakan langkah akhir dalam pembuatan suatu laporan. Data yang telah dikumpulkan dan disajikan, kemudian dilanjutkan dengan pencarian makna sehingga peneliti dapat menyusun pola-pola hubungan yang mudah dipahami. Data tersebut dihubungkan dan dibandingkan antara satu dengan yang lainnya sehingga dapat ditarik kesimpulan. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan melihat hasil reduksi data dan tetap berorientasi pada rumusan masalah serta tujuan yang hendak dicapai.

2. 4 Validitas dan Realibilitas Data

1. Validitas Data

Validitas data yang dimaksud yaitu alat ukur yang digunakan dalam penelitian. Dalam hal ini peneliti menggunakan pedoman wawancara yang dibuat sesuai dengan pandangan Indrajit dalam mengidentifikasi pelayanan dari suatu program sehingga penilaian atas keberhasilan program tertuju dan sesuai dengan indikator keberhasilan pada penelitian ini.

2. Realibitas Data

Realibitas data yang dimaksud yaitu konsistensi dari instrument pengukuran. Dalam hal ini, peneliti mencocokkan data melalui hasil wawancara mendalam bersama para informan serta pengecekan hasil wawancara melalui informan yang berbeda dengan menemukan hasil wawancara yang sesuai, sehingga ditemukan hasil serta data wawancara yang akurat dan konsisten.