

SKRIPSI

INOVASI PELAYANAN PUBLIK SIMAWAR (SISTEM INFORMASI WARGA) DI KABUPATEN BIMA

**(Studi di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian
Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) di Kabupaten Bima)**

PUBLIC SERVICE INNOVATION OF SIMAWAR (CITIZEN INFORMATION SYSTEM) IN THE DISTRICT OF BIMA

***(Studying the Deepertment of Wosen's Empowerment, Child Protection,
Population Control, and Family Planning (DP3AP2KB) in the District of Bima)***



Disusun oleh:

AYU WULANDARI WIRANATA
216110133

**KONSENTRASI KEBIJAKAN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
TAHUN 2020**

SKRIPSI

INOVASI PELAYANAN PUBLIK SIMAWAR (SISTEM INFORMASI WARGA) DI KABUPATEN BIMA

(Studi di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) di Kabupaten Bima)

PUBLIC SERVICE INNOVATION OF SIMAWAR (CITIZEN INFORMATION SYSTEM) IN THE DISTRICT OF BIMA

(Studying the Deepertment of Wosen's Empowerment, Child Protection, Population Control, and Family Planning (DP3AP2KB) in the District of Bima)



Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Disusun oleh:

AYU WULANDARI WIRANATA
216110133

**KONSENTRASI KEBIJAKAN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
TAHUN 2020**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Ini Disetujui Oleh Pembimbing Untuk Di Ujikan Ke Panitia Ujian
Skripsi Program Studi Administrasi Publik Pada :

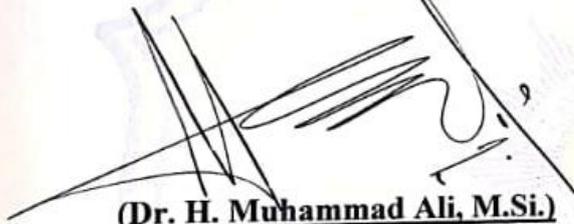
Hari : Selasa

Tanggal : 28 Januari 2020

Menyetujui :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


(Dr. H. Muhammad Ali, M.Si.)
NIDN. 0806066801


✓ (Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP)
NIDN. 0822048901

Mengetahui,

Program Studi Administasi Publik

Ketua


✓ (RAHMAD HIDAYAT, S.AP., M.AP)
NIDN. 0822048901

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK SIMAWAR (SISTEM INFORMASI
WARGA) DI KABUPATEN BIMA**

**(Studi di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian
Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) di Kabupaten Bima)**

Oleh :

AYU WULANDARI WIRANATA

216110133

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh Sarjana Pada
Jurusan Urusan Publik Telah disetujui Oleh Tim Penguji**

Pada tanggal seperti yang tertera di bawah ini.

Mataram, 28 Januari 2020

Tim Penguji

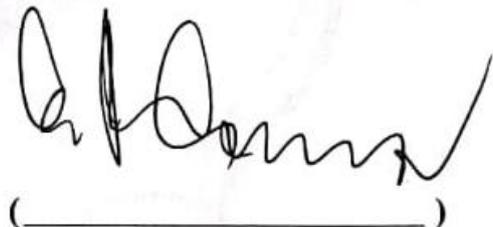
1. **Dr. H. Muhammad Ali, M.Si.**
NIDN. 0806066801

()

2. **Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP**
NIDN. 0822048901

()

3. **Drs. H. Abdurrahman, M.M**
NIDN. 0818087901

()

Mengetahui

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Dekan**



(Dr. H. Muhammad Ali, M.Si)

NIDN. 0806066801

HALAMAN PERNAYATAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : AYU WULANDARI WIRANATA

NIM : 216110133

Programa Studi : Administrasi Publik

Instansi : Universitas Muhammadiyah Mataram

Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik Simawar (Sistem Informasi Warga) Di Kabupaten Bima (Studi di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) di Kabupaten Bima).

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang saya buat ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya, kecuali pada bagian tertentu yang dikutip sebagai acuan berdasarkan kode etika ilmiah, dan sepanjang sepengetahuan saya belum pernah digunakan sebagai skripsi atau karya ilmiah pada perguruan tinggi manapun untuk memperoleh gelar keserjanaan. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Mataram, Januari 2020



AYU WULANDARI WIRANATA
NIM. 216110133



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ayu Wulan dari Wiranata
NIM : 216110133
Tempat/Tgl Lahir : Bogor 01 Agustus 1998
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fisipol
No. Hp/Email : 082339545480
Jenis Penelitian : Skripsi KTI

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

inovasi pelayanan publik simawar (sistem informasi warga)
Kabupaten Bima di Dinas DPAP&KB (Dinas pemberdayaan
Perempuan, perlindungan Anak dan keluarga berencana

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 10 - 09 - 2020

Penulis



Ayu Wulan dari W
NIM. 216110133

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904



MOTTO

***LAKUKAN APA YANG SUDAH MENJADI TUGAS MU
BIARKAN TUHAN MENERJAKAN APA YANG
MENJADI TUGAS NYA**

***ORANG YANG PALING MENYEDIHKAN DI DUNIA
ADALAH ORANG YANG MEMPUNYAI
PENGLIHATAN TAPI TIDAK MEMILIKI PANDANGAN**

HALAMAN PERSEMBAHAN

"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan maka apabila telah selesai (dari sesuatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada tuhanlah hendaknya kamu berharap"

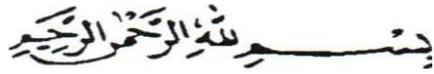
(Q.S Al-Insyirah: 7-9)

Sujud syukur ku persembahkan padaMu Ya Allah, tuhan yang maha agung dan maha tinggi, atas takdirmu saya bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, dan bersabar menjalani kehidupan ini waktu yang sudah jalani dengan jalan hidup yang menjadi takdirku. sedih, bahagia bertemu dengan orang-orang yang memberikan sejuta pengalaman dan warna wanfi kehidupan di dunia ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depan, dalam meraih cita-cita saya.

Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk :

1. Ayahku tercinta Nanang dan Ibunda Hartati. Sosok orang yang telah memberiku dorongan dan motivasi tanpa ada akhir, kasih sayang yang tak terhingga. Ayah ibu terimalah bukti kecil ini sebagai hadiah yang terindah sebagai tanda bukti keseriusan saya dalam hidup ini.
2. Terimakasih untuk sosok yang istimewa dalam hidup saya atas doa, dukungan, semangat serta bantuan sehingga saya bisa menyelesaikan karya ini dengan baik.
3. Terimakasih untuk adik-adik ku tercinta Femi Febrianti, Dan Candra yang memberikan dukungan serta semangat kepada saya.
4. Terimakasih untuk teman-teman istimewa Mirzha Pebrianti Dan Nurul Aini.
5. Untuk teman-teman saya yang selalu membantu dan mendukung : Winda, Nuro, Fimandi dan Sarwan
6. Terimakasih untuk Universitas Muhammadiyah Mataram

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikumWr. Wb.

Segala Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat yang tak terhingga kepada saya terutama berupa kesehatan, kesempatan dan kemauan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Inovasi Pelayanan Publik Simawar di Kabupaten Bima"**, dan tak lupa shalawat serta salam saya haturkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW, keluarga, sahabat, beserta para pengikut-pengikutnya hingga akhir zaman.

Secara pribadi saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan dorongan dan semangat serta bantuan dalam penyelesaian Skripsi ini, pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abd. Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali., M.Si selaku Dekan Fakultas ilmu Sosial dan ilmu Politik dan sekaligus sebagai dosen Pembimbing I Skripsi.
3. Bapak Rahmad Hidayat, S.Ap., M.Ap selaku Kepala Program Studi Administrasi Publik dan sekaligus sebagai dosen Pembimbing II Skripsi.
4. Bapak dan ibu yang telah mengasuh dengan penuh kasih sayang dan selalu memberikan dukungan dan motivasi serta nasehat.

Akhir kata semoga Skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alikum Wr. Wb

Mataram, 20 Januari 2020

Ayu Wulandari Wiranata

ABSTRAK

Inovasi Pelayanan Publik Simawar (Sistem Informasi Warga) di Kabupaten Bima

Oleh

Ayu Wulandari Wiranatal, Dr. H. Muhammad Ali., M.Si¹, Rahmad Hidayat,
S.Ap., M.Ap³

Inovasi pelayanan publik Simawar (Sistem Informasi Warga) adalah suatu inovasi yang diterbitkan oleh pemerintah daerah Kabupaten Bima melalui DP3AP2KB (Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana) yang berfokus pada pelaporan kasus kekerasan perempuan dan anak, usaha perempuan, pelaporan difabel, dan perempuan inspirasi. Inovasi ini bertujuan untuk memudahkan pelayanan terhadap pelaporan dan pengembangan atau pembangunan yang responsive *gender* di Kabupaten Bima.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di DP3AP2KB Kabupaten Bima Provinsi Nusa Tenggara Barat. Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data mencakup reduksi, penyajian dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik Simawar ini sudah bisa diterima oleh masyarakat dan dapat berjalan cukup efektif. Hal ini dapat dilihat dari lima indikator pelayanan publik yakni kepentingan umum, kepastian hukum, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, ketepatan waktu, kecepata, kemudahan, dan keterjangkauan. Faktor pendukung dalam inovasi ini adalah sistem informasi teknologi, sumber daya anggaran, dan fasilitas yang sudah memadai, dan partisipasi masyarakat tinggi. Faktor penghambat dalam pelayanan publik melalui simawar ini adalah jaringan internet yang belum bisa diakses secara optimal, kuantitas dan kualitas dari SDM yang masih kurang, dan letak geografis yang relatif luas dan terpencil sehingga sulit untuk dijangkau.

Kata kunci: inovasi, pelayanan publik, dan simawar

ABSTRACT

CITIZEN INFORMATION SYSTEM (SIMAWAR) AS A PUBLIC SERVICE INNOVATION IN BIMA

by

Ayu Wulandari Wiranata¹, Dr. H. Muhammad Ali., M.Si², Rahmad Hidayat, S.Ap., M.Ap³

Simawar (Citizens Information System) Public Service Innovation is an innovation published by the Bima district government through DP3AP2KB (Office of Women's Empowerment, Child Protection, Population Control, and Family Planning) which focuses on reporting cases of violence against women and children, women's businesses, reporting disabled, and inspiring women. This innovation aims to facilitate services to reporting and development or gender responsive development in Bima Regency.

This type of research is descriptive qualitative. This research was conducted in DP3AP2KB in Bima Regency, West Nusa Tenggara Province. Sources of data in this study are primary and secondary data sources. Data collection techniques used include observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques include reduction, presentation and conclusion drawing.

Based on the results of this study, it can be concluded that Simawar's public service innovation has been accepted by community and can run quite effectively. This can be soon from the five indicators of public service namely the public interest, legal certainty, equality of treatment / non-discrimination, timeliness, speed, ease and affordability. Supporting factors in this innovation are information technology systems, adequate budget resources and facilities, and high public participation. The inhibiting factors in public services through this Simawar are internet networks that cannot be accessed optimally, the quantity and quality of human resources are still lacking, and the geographical location is relatively wide and remote so that it is difficult to reach.

Keywords: Innovation, Public Services, Simawar



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
KARYA ILMIAH.....	vi
MOTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
2.1 Rumusan Masalah.....	7
3.1 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.3.1. Tujuan Penelitian	6
1.3.2. Manfaat Penelitian	7
BAB H TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	9
2.2. Landasan Teori.....	16
2.2.1. Pengerian Pelayanan Publik	16
2.2.2. Kriteria Pelayanan Publik	17
2.2.3. Karakteristik kualitas Pelayanan Publik.....	18
2.2.4. Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	19
2.2.5. Asas-asas Pelayanan Publik.....	20
2.2.6. Prinsip dan standar pelayanan publik.....	22
2.2.7. Unsur-unsur Pelayanan Publik	27

2.3. Inovasi Pelayanan	28
2.4. Jenis-jenis Inovasi Pelayanan Publik.....	29
2.5. Simawar di Kabupaten Bima.....	29

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian.....	31
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	32
3.3. Narasumber / Informan	32
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	34
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.6. Teknik Analisis Data	39
3.7. Keabsahan Data.....	41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskriptif hasil penelitian di DP3AP2KB kabupaten Bima	45
4.1.1. Gambaran umu lokasi DP3AP2KB kabupaten Bima.....	45
4.1.2. Visi, Misi, Tugas dan Fungsi.....	46
4.1.3. Struktur Organisasi perangkat Daerah.....	54
4.1.4. Sumber Daya perangkat	57
4.1.5. Sarana dan Prasarana	58
4.2. Inovasi pelayanan publik Simawar di kabupaten Bima.....	59
4.2.1 Mekanisme dan Prosedur Simawar	65
4.2.3. Anggaran pelaksanaan Inovasi Simawar	72
4.2.4. Capaian Pelaksanaan Inovasi Simawar	73
4.2.5. Kualitas pelayanan simawar di kabupaten Bima	77
4.3. Faktor Pendukung Dan Penghambat	81
4.3.1. Faktor Pendorong Inovasi	81
4.3.1 Faktor penghambat Inovasi	83

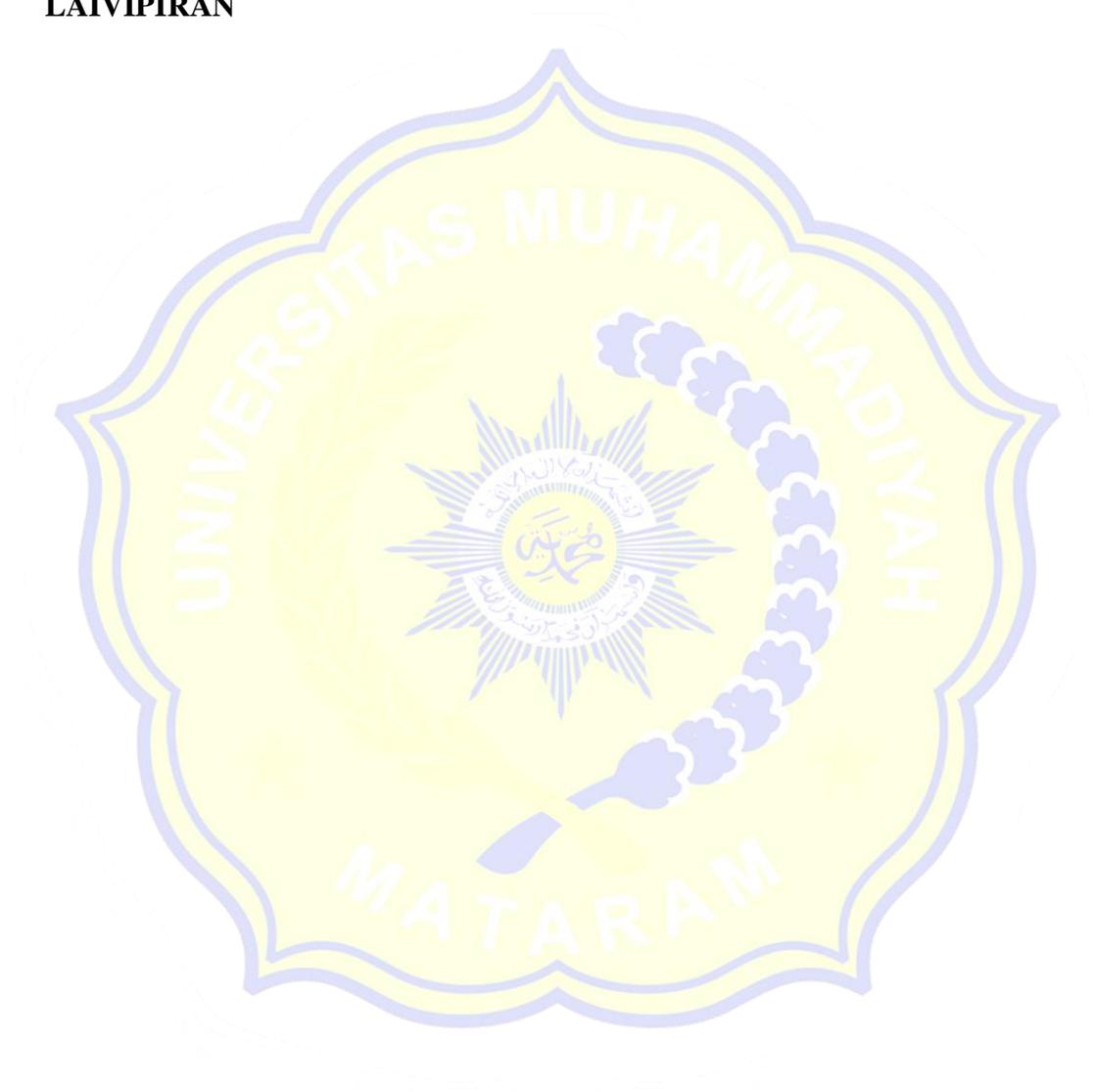
BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan 86

5.2. Saran..... 87

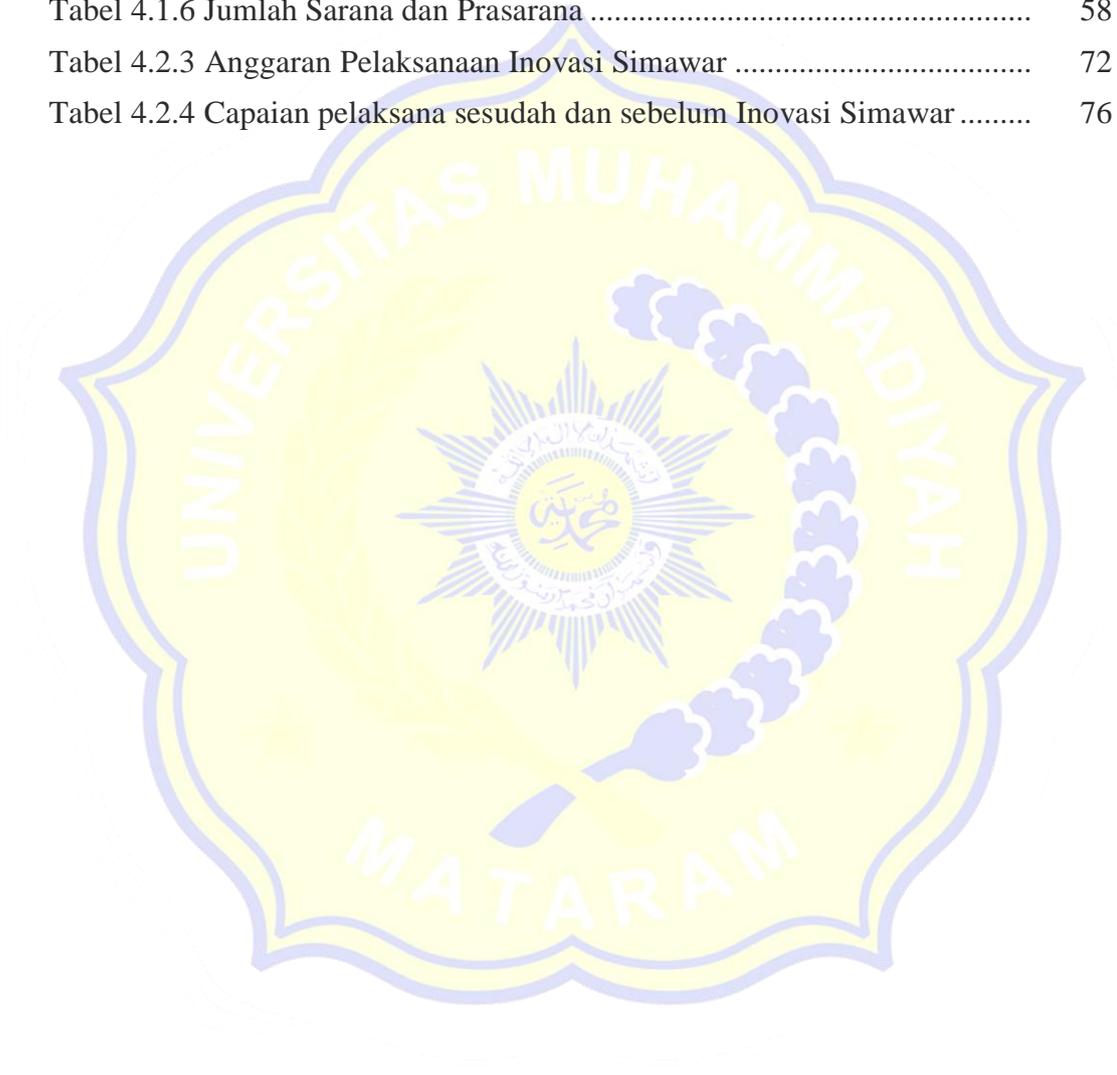
DAFTAR PUSTAKA 89

LAIVIPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 4.1.4 Jumlah Pegawai Tingkat Pendidikan.....	57
Tabel 4.1.5 Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan	58
Tabel 4.1.6 Jumlah Sarana dan Prasarana	58
Tabel 4.2.3 Anggaran Pelaksanaan Inovasi Simawar	72
Tabel 4.2.4 Capaian pelaksana sesudah dan sebelum Inovasi Simawar	76



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1.3 Struktur Organisasi Perangkat Daerah	56
Gambar 4.2.1 Mekanisme dan prosedur pelaporan Simawar	67



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam hidup bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayan dalam bentuk barang, jasa, pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, barang dan jasa lainnya.

Pada umumnya pelayanan publik di Indonesia belum mencapai tingkat kepuasan yang tinggi sehingga adanya upaya memperbaiki pelayanan sebelumnya juga telah dilaksanakan oleh pemerintah. Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka pemerintah mengeluarkan pedoman tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Namun, hingga kini masyarakat masih menganggap bahwa kualitas pelayanan publik masih teramat rendah, terutama di daerah-daerah. Berbagai masalah masih muncul dari masalah birokrasi hingga sumber daya manusia yang masih kurang menguasai bidang tersebut. Oleh karena itu, perlu konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara

Republik Indonesia Tahun 1945, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Dalam Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Pasal 1 Ayat 1 Tahun 2009, bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, (inn/atau pelayanan administrasi dan disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selain itu dalam pelayanan publik terdapat sebuah standar yang menjadi tolak ukur pelayanan publik yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara penilaian dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, terjangkau dan terukur.

Penyelenggara pelayanan publik memiliki beberapa asas, sebagaimana di amanatkan dalam ketentuan undang-undang pelayanan publik nomor 25 pasal 4 nomor 2009 penyelenggara pelayanan publik berasaskan : a) kepentingan umum; b) kepastian hukum; c) kesamaan hak; d) keseimbangan hak dan kewajiban; e) keprofesionalan; f) partisipatif; g) persamaan perlakuan/tidak deskriminatif; h) keterbukaan; i) akuntabilitas; j) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; k) ketepatan waktu; l) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Hal diatas tidak lain untuk terciptanya suatu tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Salah satunya tercermin pada kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintahnya.

Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat akan memberi nilai positif dalam menciptakan dukungan terhadap kinerja pemerintah. Hal ini merujuk pada pendapat Masturi (2002) yang menyatakan bahwa :

"Apabila aparat pemerintah melalui bentuk-bentuk pelayanannya mampu menciptakan suasana yang kondusif dengan masyarakat, maka kondisi semacam itu dapat dikategorikan sebagai keadaan yang mengarah pada terselenggaranya asas-asas good governance".

Adapun undang-undang Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah, atau pembaruan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah (Pemda) Pasal 390 UU Nomor. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah perlu menetapkan Peraturan Pemerintah tentang Inovasi Daerah. Dalam Peraturan Pemerintah ini yang dimaksud dengan Inovasi Daerah adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan Urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dimana undang-undang nomor 12 tahun 2011 ini adalah sebagai legal drafting rujukan salah satu inovasi di Kabuten Bima.

Tata kelola pemerintahan yang baik juga tercermin dalam pemanfaatan teknologi. Seperti saat ini nyaris tidak lepas dari teknologi,

hampir di semua lini menggunakannya, baik dalam hal pengetahuan, ekonomi, budaya semakin dimanjakan dengan teknologi. Dari yang biasanya mengerjakan sesuatu menggunakan alat tradisional sekarang sudah menggunakannya dengan berbagai macam teknologi seperti teknologi komputer dan sebagainya.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, aktivitas kehidupan manusia dalam berbagai sektor tengah mengalami perubahan. Begitu juga pada sektor pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan model pelayanan publik yang dilakukan melalui aplikasi dan web browser. Pelayanan pemerintah yang birokratis dan sangat manual dieliminir melalui pemanfaatan aplikasi menjadi lebih fleksibel dan lebih berorientasi pada kepuasan pengguna.

Penyampaian informasi adalah bagian penting dalam menunjang pencapaian hasil pembangunan. Ketersediaan informasi yang terbuka dan transparan menjadi kebutuhan masyarakat modern. Dengan adanya era digitalisasi dan kemajuan teknologi informasi saat ini, dapat memberikan kemudahan dalam jejaring penyampaian informasi. Dengan adanya keterbukaan, terdapat interaksi informasi, yang dapat memberikan ruang positif bagi kemajuan pembangunan daerah. Informasi publik menjadi keharusan untuk diketahui oleh masyarakat. Pemerintah dituntut harus lebih peka terhadap dinamika masalah pembangunan, termasuk dalam langkah solusi bagi permasalahan tersebut. sebagai sebuah alat kontrol

pengembangan informasi, terbuka dapat dilakukan dalam mengembangkan inovasi dalam keterbukaan informasi publik (KIP). Sebagai bagian dari mengupayakan aspek keterbukaan informasi, dengan mendekatkan informasi antara Government to Citizen (G to C) Akan memutus ruang birokrasi yang terlalu panjang. Informasi dapat lebih mudah dan dialog pemerintah dan masyarakat dapat terwujud.

Dalam Inovasi Pelayanan Publik, Kabupaten Bima berhasil meraih dua penghargaan yaitu Inovasi Sistem Aplikasi Pelayanan Perlindungan dan Pemberdayaan Perempuan yang Berbasis Android Simawar (Simawar) dari DP3AP2KB dan menjadi duta Kabupaten Bima pada tingkat Nasional dan Inovasi Sistem Evaluasi, Monitoring dan Pengendalian Pembangunan Daerah E-Monitor Control (MATAROA) dari Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kabupaten Bima. Kabupaten Bima melalui Simawar (Sistem Informasi Warga) awalnya meraih penghargaan TOP 99 pada Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) Tingkat Nasional dan kini telah menjadi Top 45 Nasional.

Tuntutan inovasi dalam layanan dapat dikembangkan melalui terobosan sistem yang terkontrol dengan baik. Pemerintah Kabupaten Bima telah menerapkan Aplikasi Simawar (sistem informasi warga). dari sisi legal drafting rujukan terbentuknya Simawar adalah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan. Menyangkut perlindungan perempuan dan anak, kita tidak bisa lepas dari prinsip perlindungan. Prinsip perlindungan bagi perempuan

adalah mulai dari bagaimana pencegahannya, penanganannya hingga pemberdayaannya dan prinsip perlindungan bagi anak adalah pemenuhan hak anak dan perlindungan khusus bagi anak. Terbukti dengan inovasi ini, ada peningkatan pelaporan kasus. Masyarakat merasa lebih nyaman karena mereka merasa tingkat kerahasiaan dari laporan ini dapat terjaga. Informasi dan data yang diberikan akan diterima langsung oleh admin yang bertugas mengumpulkan data. Kemudian, diberikan respon terhadap laporan dengan meneruskan laporan tersebut kepada pihak yang sesuai dengan jenis laporan atau data yang dibutuhkan. Informasi yang diterima melalui aplikasi ini juga digunakan untuk mengembangkan kebijakan perencanaan dan penganggaran pembangunan yang responsif gender. (don/HUMAS MENPANRB tahun 2019)

Munculnya berbagai permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat maka perlu ada program atau kebijakan yang dapat menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi, solusi tersebut bisa datang dari masyarakat sendiri maupun Pemerintah. Seperti yang terdapat di Kabupaten Bima. Pelayanan publik pada Kabupaten Bima tentang kasus kekerasan anak dan perempuan masih menggunakan sistem manual, Seiring waktu karna banyaknya kasus kekerasan anak dan perempuan di Kabupaten Bima sehingga adanya program/ kebijakan pemerintah Kabupaten Bima untuk menerbitkan inovasi teknologi yaitu Simawar (system aplikasi warga), Aplikasi ini dapat dimanfaatkan oleh korban

kekerasan, juga sebagai wadah bagi masyarakat untuk memberikan laporan atau informasi terkait pemberdayaan wanita dan kekerasan anak.

Ada beberapa tujuan dari terciptanya inovasi ini. Aplikasi Simawar meningkatkan ketersediaan data berkualitas dan informasi profil gender yang memadai, akurat, dan tepat waktu. Hadirnya inovasi ini juga meningkatkan jumlah pelayanan terhadap beberapa kasus sosial yang terjadi di Kabupaten Bima. Penulis ingin mendeskripsikan jalannya Pelayanan Publik Inovasi Simawar (Sistem Informasi Warga) di Kabupaten Bima dalam melayani masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah Inovasi Pelayanan Publik *Simawar* di Kabupaten Bima ?
2. Apa sajakah yang menjadi faktor penghambat dan faktor pendukung dalam Inovasi Pelayanan Publik *Simawar* Di Kabupaten Bima ?

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan penelitian

Tujuan penelitian pada hakikatnya merupakan harapan atau sesuatu yang hendak yang di capai yang dapat dijadikan arahan atas apa yang harus di lakukan dalam penelitian, adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Bagaimana Inovasi Pelayanan Publik *Simawar* di Kabupaten Bima.
2. Untuk mengetahui Apa saja yang menjadi faktor penghambat dan faktor pendukung dalam Inovasi Pelayanan Publik *Simawar* di Kabupaten Bima.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat ada tiga macam yaitu manfaat akademis, teoritis dan manfaat secara praktis :

1) Manfaat secara akademis

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data penyusunan skripsi, sebagai salah satu persyaratan guna menyelesaikan Studi Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

2) Manfaat Secara Teoritis

Dari hasil penelitian diharapkan bisa bermanfaat untuk memperkaya khasanah Ilmu Administrasi Publik dan referensi serta bahan evaluasi penerapan pelayanan yang berkualitas terkait dengan pelayanan kepada masyarakat terhadap Aplikasi Simawar di Kabupaten Bima.

3) Manfaat Secara Praktis

Di harapkan dari hasil penelitian ini agar menjadi bahan masukan bagi pemerintah yang berhubungan dengan Pelayanan Simawar di Kabupaten Bima melaksanakan tugas dan fungsi sebagaimana mestinya sesuai tujuan yang ingin di capai.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah penelusuran terhadap karya-karya ilmiah terdahulu yang terkait, untuk menghindari duplikasi dan menjamin keabsahan penelitian yang dilakukan berdasarkan hal tersebut dalam usaha penelusuran yang dilakukan peneliti sebelumnya sebagai bahan perbandingan sekaligus mencari objek kajian penting dari penelitian lainnya. Penelitian-penelitian tersebut antara lain :

Pertama, Mar Atun Nasikhah (2019) melakukan kajian tentang Inovasi Pelayanan Tranportasi Publik Berbasis Teknologi Informasi pelayanan publik yang di hadirkan di stasiun malang seperti : B2B (Business to Business) atau pembelian melalui Channel Eksternal, Reservasi Tiket Kereta Api H-90, CIC (Check In Center), Customer Care, Manajemen Komplain, dan Toilet Ramah Lingkungan, merupakan sebuah inovasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Inovasi-inovasi tersebut akan memudahkan dan mempercepat masyarakat dalam melakukan proses pelayanan sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

Kedua, Desti Riska Sari (2018) Implementasi Pelayanan publik berbasis aplikasi *Smart Netizen* pada Kabupaten Lampung tengah (Studi Kasus Desa Buyut Udik kecamatan Gunung Sagih). Dalam pelayanan publik berbasis aplikasi *smart netizen* melayani administrasi kependudukan seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta catatan sipil dan perizinan lainnya pada Kabupaten Lampung Tengah khususnya di Desa

Buyut Udik, pelayanan yang menghasilkan dan memudahkan masyarakat dapat meringkas prosedur pelayanan, biaya pelayanan yang seharusnya tidak dikeluarkan oleh masyarakat, dan waktu penyelesaian pelayanan yang diringkas dalam hitungan menit saja.

Ketiga, Irsyad (2017) Implementasi Inovasi Daerah di Kota Balikpapan, Salah satu upaya untuk meningkatkan kemampuan daerah dalam pelaksanaan otonomi daerah adalah kemampuan berinovasi dalam tata kelola pemerintahan daerah. Majunya suatu daerah sangat ditentukan oleh inovasi yang dilakukan daerah tersebut. Untuk itu maka diperlukan adanya perlindungan terhadap kegiatan yang bersifat inovatif yang dilakukan oleh aparatur sipil negara di Daerah dalam memajukan Daerahnya. Perlu adanya upaya memacti kreativitas Daerah untuk meningkatkan daya saing Daerah. Untuk itu perlu adanya kriteria yang obyektif yang dapat dijadikan pegangan bagi pejabat Daerah untuk melakukan kegiatan yang bersifat inovatif.

Keempat, Ema Suryani (2016) Analisis kualitas pelayanan pada PT PLN (PERSERO) wilayah Sumbawa (studi kasus pada penggunaan listrik prabayar (*listrik elektrik*) di kecamatan Alas). Dalam menggunakan listrik prabayar PT. PLN (persero) kecamatan Alas dengan dalam penggunaan listrik prabayar memberikan pelayanan yang baik, tidak membeda-bedakan pelanggan berdasarkan tingkatan, mudah dalam mengakses informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan, serta belum pernah terjadi masalah dan komplek selama menggunakan listrik prabayar.

Kelima, Widodo Agus Setianto (2016) "Inovasi *e-health* Dinas Kesehatan Kota Surabaya. *E-Health* merupakan terobosan yang cukup berhasil yang dilakukan oleh pemerintah Kota Surabaya dalam konteks reformasi birokrasi untuk pelayanan publik agar lebih efektif dan efisien dalam memberlan pelayanan melaluie *Government.model* pada penyebaran dan penerapan inovasi *e-Health* yang dalam penelitian ini diidentifikasi sebagai model struktural dan kultural dalam proses pendifusian inovasinya.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Tahun	Hasil	Persamaan dan Perbedaan
1.	Mar Atun Nasikah (2019) Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Berbasis Teknologi Informasi	Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik yang dihadirkan pada stasiun malang seperti: B2B (Business to Business) atau pembelian melalui Channel Eksternal, Reservasi Tiket Kereta Api H-90, CIC (Check In Center), Customer Care, Manajemen Komplain, dan Toilet Ramah Lingkungan, merupakan sebuah inovasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Inovasi-inovasi tersebut akan memudahkan dan mempercepat masyarakat alam elakukan proses pelayanan sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.	Adapun persamaan dengan Penelitian ini yaitu menggunakan metode deskriptif kualitatif, dan sama-sama membahas penerapan inovasi pelayanan publik. Sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian, rumusan masalah, dan teori yang digunakan.
2.	Desti Riska Sari	Hasil penelitian ini	Adapun persamaan dengan

	<p>(2018) "Implementasi Pelayanan publik berbasis aplikasi Smart Netizen pada Kabupaten Lampung tengah" (Studi Kasus Desa Buyut Udik kecamatan Gunung) Sagih</p>	<p>adalah kemudahan penggunaan aplikasi Smart Netizen pada Desa Buyut Udik dapat meringkas prosedur pelayanan, biaya pelayanan yang seharusnya tidak dikeluarkan oleh masyarakat, dan waktu penyelesaian pelayanan yang diringkas dalam hitungan menit saja. Faktor pendukung dalam implementasi Pelayanan Publik berbasis aplikasi Smart Netizen adalah pelatihan khusus yang diberikan Diskominfo Kabupaten Lampung Tengah, penggunaan wi-fi di kantor desa dan faktor penghambatnya adalah gangguan jaringan pada saat mati lampu, dan ada beberapa fasilitas di dalam aplikasi tersebut yang belum terealisasi untuk di gunakan</p>	<p>penelitian ini terdapat pada jenis penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif, penelitian ini menghasilkan manfaat adanya kemudahan akses bagi masyarakat dalam pelayanan, dapat menghemat waktu sebab tidak lagi menggunakan sistem administrasi manual yang berbelit-belit dan memakan waktu banyak, sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian, tujuan penelitian dan juga teori penelitian yang di gunakan.</p>
3.	<p>Irsyad (2017) "Implementasi Inovasi Daerah di Kota Balikpapan"</p>	<p>Hasil dari penelitian ini, Inovasi yang di kembangkan melalui penerapan konsep Smart City merupakan perwujudan Kota yang melayani kebutuhan masyarakatnya dengan pengelolaan sumber</p>	<p>Adapun persamaan dengan penelitian ini terdapat pada jenis penelitian yaitu menggunakan metode penelitian Kualitatif, hasil dari penelitian ini sama-sama memberfican pelayanan Publik melalui penggunaan</p>

		<p>daya alam, manusia, infrastruktur dan modal sosial melalui penggunaan teknologi menuju kehidupan berkualitas dan pemerintahan yang partisipatif</p>	<p>Teknologi, sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian, tujuan penelitian dan juga teori yang di gunakan.</p>
4.	<p>Ema Suryani (2016) Analisis kualitatif pelayanan pada PT PLN (PERSERO) wilayah Sumbawa (studi kasus pada penggunaan listrik prabayar (listrik elektrik) di kecamatan Alas)</p>	<p>Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa PT.PLN (persero) wilayah Sumbawa khususnya PLN rayon alas sudah berusaha semaksimal mungkin melakukan tugasnya dalam memberikan pelayanan berdasarkan undang-undang Pelayanan Publik nomor 25 tahun 2009. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara kepada 40 orang perwakilan pelanggan dari 8 (delapan desa) di kecamatan alas, sebagian besar yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (persero) kecamatan alas dengan dalam penggunaan listrik prabayar memberikan pelayanan</p>	<p>Adapun persamaan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif, sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan . sedangkan perbedaannya terdapat pada lokasi penelitian, tujuan penelitian .</p>

		<p>yang baik, tidak membedakan pelanggan berdasarkan tingkatan, mudah dalam mengakses informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan, serta belum pernah terjadi masalah dan komplek selama menggunakan listrik prabayar.</p>	
5.	<p>Widodo Agus Setianto (2016) "Inovasi e-health Dinas Kesehatan Kota Surabaya"</p>	<p>Hasil dari penelitian ini E-Health merupakan terobosan yang cukup berhasil yang dilakukan oleh pemerintah Kota Surabaya dalam konteks reformasi birokrasi untuk pelayanan publik melalui e-Government. Keberhasilan penyebaran dan penerapan e-Health sehingga diadopsi oleh masyarakat kota Surabaya tidak terlepas dari strategi yang diterapkan Strategi ini membentuk model pada penyebaran dan penerapan inovasi e-Health yang dalam penelitian ini diidentifikasi sebagai model struktural dan kultural dalam proses pendifusian inovasinya.</p>	<p>Adapun persamaan dengan penelitian ini terdapat pada jenis penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif, penelitian ini menghasilkan manfaat adanya kemudahan akses bagi masyarakat dalam pelayanan, dapat menghemat waktu sebab tidak lagi menggunakan sistem administrasi manual yang berbelit-belit dan memakan waktu banyak, sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian, tujuan penelitian dan juga teori penelitian yang digunakan.</p>

		<p>Sedangkan model penerapannya melalui perangkat e-Kios atau anjungan pelayanan publik yang ditempatkan dan tersebar di tempat-tempat strategis untuk pelayanan publik dengan aplikasi yang mudah, informatif dengan menggunakan tiga bahasa yakni : Bahasa Indonesia, Bahasa Jawa, dan Bahasa Madura.</p>	
--	--	---	--

Sumber: berbagai jurnal administrasi publik

Dari berbagai penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu, tidak ditemukan satu judulpun yang sama persis dengan judul peneliti yang akan dilakukan oleh peneliti, hanya terdapat sedikit persamaan yang terletak pada pelayanan publik melalui inovasi, sedangkan perbedaannya terletak pada teori yang di gunakan dan lokasi penelitian.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pelayanan Publik

Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan standar pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan Persetujuan Bersama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Dan Presiden Republik Indonesia, maka pada tanggal

18 Juli 2009 Indonesia mensahkan Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Menurut UU No 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tsb, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. (Pasal 5 UU No 25 Tahun 2009).

Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap inttitusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga inependen, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan hukum lain dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Standar pelayanan pubik adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggara dan pedoman acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau, dan terukur.

Emerson (1996) mengatakan efektivitas pelayanan publik merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditemukan sebelumnya, sehingga yang dimaksud efektif adalah dimanaprogram yang dilaksanakan dibidang tertentu terdapat kesesuaian dengan tujuan dan sasaran yang telah disepati bersama.

Tingkat pelayanan dan kepuasan masyarakat merupakan, salah satu ukuran keefektivitas. Ukuran ini tidak mempertimbangkan biaya, tenaga, dan waktu yang digunakan dalam memberikan pelayanan, tetapi lebih menitikberatkan pada pencapaian tujuan oraganisasi publik. Sesuai dengan pendapat tersebut dapat disimpulkan mengatakan bahwa efektivitas sesuatu organisasi tergantung seberapa jauh organisasi tersebut berhasil dalam pencapaian tujuan.

2.2.2 Kriteria Pelayanan Publik

Fitzssimmons dan fitsimmons dalam budiman terdapat empat (4) indikator pelayanan publik, yaitu:

1. *Realibity*, yaitu ditandai pemberian pelayan yang tepat dan benar
2. *Tangibles*, yang ditandai dengan penyediaan yang memandai sumber daya manusia dan sumber daya.laiinya
3. *Responsiveness*, yang ditandai dengan melayani konsumen
4. *Ansurance*, yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan empat, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

2.2.3 Karakteristik Kualitas Pelayanan Publik

Karakteristik pelayanan publik Menurut Zeithaml Dalam Pearson (2010) Terdapat 3 Karakteristik yaitu intangible (tidak dapat diraba atau dirasakan), heterogeneous (beraneka ragam) dan indivisible (tidak dapat dibagi) atau inseparability (tidak dapat dipisahkan).

a. Intangible

Kualitas layanan bersifat intangible yaitu tidak dapat diraba karena kualitas pelayanan adalah hasil bukan suatu produk. Menurut Schneider atau White (2004) kualitas pelayanan tidak dapat dilihat, disentuh, atau disimpan dengan kata lain kualitas pelayanan tidak mempunyai manifestasi fisik. Kualitas pelayanan dapat diproses melalui pengalaman. "services yield psychological experiences more than they yield physical." (Schneider dan bowen, 1995). Yang artinya bahwa layanan lebih menghasilkan pengalaman psikologi dari pada menghasilkan posesi psikologi.

b. Heterogeneous

Kualitas layanan yang bersifat Heterogeneous yaitu beraneka ragam karena hasil tergantung dari perbuatan yang dijalankan oleh individual yang terlibat, dari produsen dari konsumen yang mungkin tidak mempunyai ekspektasi yang sama (Zeithaml et al, 1990).

Menurut Schneider atau White (2004) heterogeneity dapat menyebabkan layanan lebih sulit untuk diukur dan dalam

melakukan kontrol kualitas untuk menjamin kualitas layanan mempunyai standar yang seragam.

c. Indivisible atau Inseparability

Kualitas layanan bersifat Indivisible atau Inseparability karena proses produksi dan konsumsi terjadi serempak, Schneider atau White (2004) menyatakan fitur yang terpenting dari inseparability dari layanan adalah perusahaan harus berjuang untuk memastikan bahwa ketika layanan sedang diproduksi produsen harus mengetahui jumlah konsumen yang akan memakai layanan tersebut. Hal ini dikarenakan ada beberapa layanan yang dalam satu waktu layanan tidak terpakai tidak bisa disimpan atau digunakan dalam kesempatan lain.

2.2.4 Jenis- jenis Pelayanan Publik

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. antara lain :

a. Pelayanan administrative

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat

Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

b. Pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c. Pelayanan jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

2.2.5 Asas-Asas Pelayanan Publik

Penyelenggara pelayanan publik memiliki beberapa asas, sebagaimana yang diamanatkan dalam ketentuan Pelayanan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Pasal 4 Tahun 2009 Penyelenggara Pelayanan Publik berasaskan :

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Kepresionalan;
- f. Partisipatif;

- g. Persamaan perlakuan tidak deskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu;
- l. Kecepatan, ketepatan dan keterjangkauan;

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Lijan Poltak Sinambela(2008:6) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari:

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Keamanan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan.

2.2.6 Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Pada hakekatnya perbaikan sistem dan prosedur pelayanan publik yang menuju pelayanan publik yang prima yang diberikan oleh aparatur/birokrat kepada masyarakat sebaiknya dilakukan dengan penuh perhatian sehingga diharapkan akan menimbulkan pandangan positif baik dari kalangan pelanggan, maupun aparatur yang memberikan pelayanan. Oleh karena itu dalam pelaksanaan pelayanan publik harus dilaksanakan dan berjalan berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Adapun yang menjadi prinsip - prinsip dalam pelayanan publik adalah sebagai berikut :

1. Kesederhanaan

Pelayanan publik dapat dikatakan pelayanan prima apabila dalam pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

2. Kejelasan dan Kepastian Kejelasan dalam pelaksanaan publik ini mencakup kejelasan dalam hal:

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- b. Prosedur dan tata cara pelayanan publik.
- c. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhanl persoalanl sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- d. Rincian biaya/tarif pelayanan publik dan tata cara pembayaran
- e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan publik.
- f. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat apabila terdapat sesuatu yang tidak jelas dan atau tidak puas atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan. publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk dari hasil pelaksanaan pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat, dan sah yang berpegang teguh pada prinsip efektivitas dan efisiensi.

5. Keamanan.

Kriteria ini mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

6. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus tersedia sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Selain itu, segala bentuk informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik juga mudah diakses oleh

masyarakat melalui teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pada pelaksanaan pelayanan publik, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan yang ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan tempat pelaksanaan pelayanan publik harus tertib, tersedianya ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti area parker, toilet, sarana ibadah, dan lain-lain.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan, adapun komponen standar pelayanan publik sekurang-kurangnya adalah sebagai berikut:

1. Dasar Hukum

Setiap bentuk kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan, harus memiliki dasar hukum yang disahkan oleh Peraturan Perundangan untuk menandakan bahwa pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan publik yang sah menurut hukum dan perundangan.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi pemerintahan harus memiliki sistem yang jelas, mekanisme

pelaksanaan yang mudah diimplementasikan oleh seluruh masyarakat serta harus memiliki prosedur.

3. Jangka waktu Penyelesaian

Pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah dalam pelaksanaannya harus memiliki batas waktu penyelesaian kegiatan yang efisien. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dilakukan dalam standart waktu yang singkat.

4. Biaya/Tarif

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh sebab itu biaya atau tarif yang diberikan harus memiliki standart harga yang dapat dijangkau oleh masyarakat secara keseluruhan. Dengan kata lain harga untuk pelayanan publik adalah harga yang murah.

5. Produk Pelayanan

Pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi dapat dikatakan sebagai pelayanan publik apabila produk yang dihasilkan dapat berupa public good, public service dan administration service.

6. Sarana, Prasarana dan Fasilitas

Keefektivan pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi dapat dilihat dari ketersediaan sarana dan prasaran dalam

proses pemberian pelayanan serta terdapat fasilitas yang memadai demi kenyamanan pelanggan atau masyarakat.

7. Potensi Pelaksana

Petugas pemberi pelayanan publik harus memiliki keahlian, kreativitas serta kemampuan yang menyangkut sikap dan prilalca dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Setiap organisasi pemerintahan harus memiliki sarana yang menampung aspirasi masyarakat yang berisi kritik, saran dan juga pengaduan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.

9. Jumlah Pelaksana

Organisasi pemerintahan memiliki pelaksana pelayanan yang memadai agar dalam pelaksanaan pemberian pelayanan dapat berjalan efektif.

2.2.7 Unsur-unsur Pelayanan Publik

Bharata (2004) terdapat empat unsur pelayanan publik yang harus dipenuhi, antara lain :

1. Penyedia layanan
2. Penerima layanan
3. Jenis layanan
4. Kepuasan pelanggan

2.3 Inovasi Pelayanan

Menurut Rogers (dalam Rina 2013) inovasi adalah sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Menurut Asian Development Bank inovasi adalah sesuatu yang baru, dapat di implementasikan, dan memiliki dampak yang menguntungkan. Inovasi bukan sebuah kejadian ataupun aktivitas; ini adalah konsep, proses, penerapan, dan kapabilitas yang menentukan kesuksesan organisasi. Inovasi dapat membantu sektor publik untuk membuat nilai untuk masyarakat.

Menurut Mirnasari (2013) mengartikan inovasi di dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat.

Menurut Mulgan dan Albury dalam Muluk mengatakan bahwa inovasi yang sukses merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil.

Berdasarkan teori sudah dipaparkan diatas inovasi pelayanan publik adalah penerapan ide-ide baru dalam penyelenggaraan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara agar masyarakat dapat memenuhi kebutuhannya.

2.4 Jenis-Jenis Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto jenis-jenis inovasi pelayanan publik terbagi menjadi empat jenis yaitu :

1. Inovasi pelayanan
2. Inovasi dalam proses
3. Inovasi sistim
4. Inovasi konsepsual

2.5 Simawar di Kabupaten Bima

Salah satu program yang diimplementasi untuk mensejahterakan masyarakat yaitu melalui penerapan konsep Simawar pada penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Bima. Konsep Simawar telah menjadi solusi atas persoalan pemberdayaan wanita, Simawar didesain sebagai jembatan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat, informasi dan data yang diberikan akan diterima langsung oleh admin yang bertugas mengumpulkan data, kemudian diberikan respon terhadap laporan dengan meneruskan laporan tersebut kepada pihak yang sesuai dengan jenis laporan atau data yang dibutuhkan, melalui aplikasi ini juga digunakan untuk mengembangkan kebijakan perencanaan dan penganggaran pembangunan yang reponsif gender.

Inovasi ini adalah sebuah metode yang menggabungkan pelayanan, perlindungan, dan pemberdayaan perempuan. Hasil utama dari inovasi ini adalah meningkatnya partisipasi dan keberanian masyarakat dalam memberi laporan, Informasi atau laporan tentang warga disabilitas juga meningkat..Inovasi ini juga bentuk dukungan dan bantuan terhadap kelompok yang membutuhkan.

Ada beberapa tujuan dari terciptanya inovasi ini. Aplikasi Simawar meningkatkan ketersediaan data berkualitas dan informasi profil gender yang memadai, akurat, dan tepat waktu. Hadirnya inovasi ini juga meningkatkan jumlah pelayanan terhadap beberapa kasus sosial yang terjadi di Kabupaten Bima. Aplikasi Simawar memiliki enam menu pilihan

1. Menu Kasus Perempuan, yaitu untuk memberikan laporan kasus kekerasan pada perempuan.
2. Menu Kasus Anak, yakni untuk memberikan laporan kasus kekerasan terhadap anak.
3. Menu Usaha Perempuan, yaitu untuk informasi atau bagi perempuan yang memiliki usaha.
4. Menu Difabel, yang berfungsi sebagai informasi dan laporan adanya disabilitas.
5. Menu Aktivitas Perempuan, yaitu untuk memperoleh informasi dan pendataan perempuan yang bekerja.
6. Menu Perempuan Inspirasi, yakni untuk mendapat laporan bagi perempuan yang memiliki inovasi dan karya.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Djarn'an Satori (2011) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif dilakukan karena peneliti ingin mengeksplor fenomena-fenomena yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif seperti proses suatu langkah kerja, formula suatu resep, pengertian-pengertian tentang suatu konsep yang beragam, karakteristik suatu barang dan jasa, gambar-gambar, gaya-gaya, tata cara suatu budaya, model fisik suatu artifak dan lain sebagainya.

Selain itu, Sugiono (2012) juga mengemukakan penelitian kualitatif sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. variabel yang diteliti, melainkan menggambarkan suatu kondisi yang apa adanya. Satu-satunya perlakuan yang diberikan hanyalah penelitian itu sendiri, yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Berdasarkan keterangan dari beberapa ahli di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian deskriptif kualitatif yaitu rangkaian kegiatan untuk memperoleh data yang bersifat apa adanya tanpa ada dalam kondisi tertentu yang hasilnya lebih menekankan makna. di sini, peneliti

menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif karena penelitian ini menganalisis Inovasi Pelayanan Simawar di Kabupaten Bima DP3AP2KB (Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana).

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian ini dilakukan agar peneliti dapat mengetahui bagaimana keadaan yang sebenarnya terhadap apa yang hendak diteliti. Penelitian ini dilaksanakan di DP3AP2KB di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana di Kabupaten Bima . Lokasinya : Di Jl. Gatot Soebroto Kota Bima.

b. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dimulai pada kegiatan pembuatan proposal pada bulan Oktober 2019 sampai Januari 2020 sedangkan untuk kegiatan penelitian pada bulan Januari sampai Februari 2020 di Kabupaten Bima, setelah kegiatan penelitian maka peneliti melakukan proses pembimbingan (*Asistuisi*) pada bulan Oktober 2019 sampai Januari 2020.

3.3 Narasumber/Informan

Informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi mengenai obyek penelitian tersebut. Informan dalam penelitian ini yaitu berasal dari wawancara langsung yang disebut narasumber dalam

penelitian ini menentukan informan dengan pertimbangan dan tujuan tertentu,, yang benar-benar menguasai suatu obyek yang peneliti teliti

Dalam penelitian ini informan yang menjadi sasaran penelitian atau sumber yang dapat memberikan informasi, dipilih secara purposive sampling dan Snowball sampling dengan tujuan tertentu.

Menurut Sugiyono(2018) Purposive Sampling adalah "teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti. Dan Snowball Sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar "

Berdasarkan keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa, untuk mendapatkan informan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik pengambilan sampel pada penelitian kualitatif yang tergolong dalam non *Probability Sampling* yaitu *Purposive Sampling* dan *Snowball Sampling*. *Purposive Sampling* merupakan pengambilan data dengan cara pertimbangan tertentu yaitu kebijakan pemerintah dan kebutuhan masyarakat.

Jadi dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hal ini dilakukan karena dari jumlah informan yang sedikit itu belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari orang lain lagi dapat digunakan sebagai Informan. Adapun informan yang

digunakan dari subjek penelitian ini yaitu inovator simawar, kepala dinas, kepala bidang Humas (hubungan masyarakat), dan masyarakat .

3.4 Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data dalam pelaksanaan penelitian dapat dibagi menjadi dua bagian pokok, yakni jenis data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif adalah jenis data yang berbentuk kata, kalimat, skema, dan gambar. Sedangkan jenis data kuantitatif adalah data yang berupa angka-angka atau bilangan sesuai dengan bentuknya.

Adapun jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif bukan data kuantitatif, karena tidak berhubungan dengan angka-angka namun dijelaskan dengan kata-kata atau kalimat.

b. Sumber Data

Bila dilihat dari sumber datanya, makna pengumpulan data dapat dilakukan dengan menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data pada pengumpulan data, sedangkan sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen menurut Sugiyono (2016). Sumber data primer dari penelitian ini adalah wawancara langsung yang dilakukan peneliti pada responden yaitu Inovator Simawar ataupun kepala bidang Humas (hubungan masyarakat), masyarakat. Sedangkan untuk data sekunder diperoleh dari

pencatatan, dokumen dan data yang ada di Kabupaten Bima maupun informasi yang berhubungan. Jadi dalam penelitian ini akan memakai kedua sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

a. Teknik Observasi

Nasution (1998) dalam Sugiyono (2018) Observasi adalah dasar dari segala ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.

Sugiyono (2018) membagi beberapa macam observasi, observasi berpartisipasi (*participant observation*), observasi yang secara terang terang atau tersamar (*overt observation* dan *covert observation*), dan observasi yang tidak berstruktur (*unstruktur observation*). Observasi partisipatif, adalah observasi yang melibatkan peneliti dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sementara observasi terang terang atau tersamar, yaitu peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terang terang kepada sumber data, bahwa ia sedang

melakukan penelitian. Jadi mereka yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas peneliti. Sedangkan observasi yang tidak berstruktur ialah observasi yang dilakukan dengan tidak berstruktur, karena fokus penelitian belum jelas. Fokus observasi akan berkembang selama kegiatan observasi berlangsung.

Berdasarkan teori di atas, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis observasi yang berstruktur. Terkait dengan Inovasi Pelayanan publik Simawar. di Kabupaten Bima, sesuai dengan metode yang pertama adalah metode observasi, peneliti merasa sangat tepat menggunakan metode ini.

b. Teknik Wawancara (Interview)

Menurut Sutrisno (2004) Interview adalah suatu proses tanya jawab lisan, dalam mana dua orang atau lebih berhadap-hadapan secara fisik. Interview dapat dipandang sebagai metode pengumpulan data dengan tanya jawab sepihak yang dikerjakan secara sistematis dan berlandaskan pada tujuan penelitian. Pada umumnya dua orang atau lebih hadir secara fisik dalam proses tanya jawab itu, dan masing-masing pihak dapat menggunakan saluran-saluran komunikasi secara wajar dan lancar. Selain itu menurut Moleong, (2014) Wawancara ialah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara dan terwawancara.

Dari kedua pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa wawancara/ interview merupakan salah satu teknik pengumpulan data

dalam penelitian yang melibatkan dua orang, satu sebagai informan dan satunya menjadi informan.

Menurut Esterberg (Sugiyono, 2018) mengemukakan beberapa macam wawancara yaitu

1) Wawancara terstruktur (*Structured interview*)

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh.

2) Wawancara semiterstruktur (*Semistructure interview*)

Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-depth interview*, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari jenis wawancara ini untuk mengetahui permasalahan secara terbuka dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya.

3) Wawancara tak berstruktur (*unstructure interview*)

Wawancara tak berstruktur adalah wawancara yang bebas tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

Untuk mendapatkan data yang lebih rinci peneliti menggunakan teknik wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Karena wawancara terstruktur peneliti akan menyusun terlebih dulu pertanyaan yang akan

diajukan pada informan untuk menguatkan informasi yang ingin peneliti dapatkan dan wawancara tak terstruktur juga akan membantu peneliti menggali informasi lebih dalam kepada informan, peneliti juga akan mengembangkan pertanyaan seiring berjalanya wawancara nantinya. Saat melakukan wawancara, peneliti menggunakan alat bantu record video untuk membantu penyusunan skripsi. Konsep wawancara akan peneliti lampirkan di halaman lampiran.

c. Teknik Dokumentasi

Dalam buku prosedur penelitian (Arikunto, 2014) dijelaskan metode dokumentasi yaitu mencari data-data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya.

Menurut Guba dan Lincoln dalam (Moleong 2012) mendefinisikan tentang *record* dan *dokumen* sebagai berikut: *record* adalah setiap pertanyaan tertulis yang disusun oleh seseorang atau lembaga untuk keperluan pengujian suatu peristiwa atau menyajikan akunting. Dokumen ini ialah setiap bahan tertulis atau film.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa metode dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan arsip-arsip, buku-buku, catatan secara tertulis, pengalaman dan rangkaian peristiwa yang dianggap penting dan berguna. Dokumen-dokumen ini dikumpulkan untuk dipergunakan dalam keperluan penelitian untuk menjadikan informasi tambahan agar melengkapi data yang dibutuhkan.

Metode dokumentasi dalam penelitian ini yaitu tentang DP3AP2KB (Dinas Pemeberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana) di Kabupaten Bima

3.6 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi), dan dilakukan secara terus-menerus sampai datanya jenuh.

Bogdan menyatakan bahwa, analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Menurut (Sugiyono, 2018). Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Dengan proses analisis data dalam penelitian kualitatif dan peneliti menggunakan teknik deskriptif, maka dalam (Sugiyono 2018) ada tiga komponen dalam analisis data yaitu sebagai berikut:

- a. Reduksi data adalah proses merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan padahal yang penting dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah melakukan pengumpulan data. Untuk mereduksi data, peneliti membuat ringkasan kontak, mengembangkan kategori,

pengkodean dan membuat catatan refleksi yang bermaksud menajamkan, menggolongkan, mengarahkan yang tidak berlaku. Kemudian mengorganisasikan sedemikian rupa sehingga kesimpulan yang tepat, ini dilakukan terus menerus selama penelitian berlangsung.

- b. Penyajian data adalah merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan penarikan tindakan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.
- c. Verifikasi atau penarikan kesimpulan adalah upaya yang diperoleh selama pengumpulan data berlangsung. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.

Berdasarkan pendapat di atas, maka peneliti diharapkan dapat menemukan temuan yang baru yang sesuai dengan permasalahan yang diangkat peneliti. Adapun langkah-langkah yang dilakukan peneliti dalam penarikan kesimpulan adalah dengan mempertanyakan kesimpulan awal yang masih bersifat sementara, dan kesimpulan ini akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Selanjutnya, apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung dengan bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Terakhir, apabila pengumpulan data atau kesimpulan yang kurang

jelas, maka kesimpulan rmal peneliti ialafi terus mengadakan pengujian (verifkasi) selama penelitian berlangsung dengan berbagai cara antara lain meninjau ulang catatan di lapangan. 3.7 Keabsahan Data

Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif (Moieong, 001).Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh.Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability* (Sugiyono, 2007). Dalam penelitian ini saya menggunakan *Ujicreabilty* (kreadibilitas) dalam menguji kebasahan data. Agar data dalam penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data.Adapun uji keabsahan data yang dapat dilaksanakan.

Credibility (kreadibilitas)

Uji *credibility* (kredibilitas) atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai sebuah karya ilmiah dilakukan.

a. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan dapat meningkatkan kredibilitas/ kepercayaan data.Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan,melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang ditemui maupun sumber data yang lebih baru. Perpanjangan

pengamatan berarti hubungan antara peneliti dengan sumber akan semakin terjalin, semakin akrab, semakin terbuka, saling timbul kepercayaan, sehingga informasi yang diperoleh semakin banyak dan lengkap. Perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh. Data yang diperoleh setelah dicek kembali ke lapangan benar atau tidak, ada perubahan atau masih tetap. Setelah dicek kembali ke lapangan data yang telah diperoleh sudah dapat dipertanggungjawabkan benar berarti kredibel, maka perpanjangan pengamatan perlu diakhiri

b. Meningkatkan kecermatan dalam penelitian

Meningkatkan kecermatan atau ketekunan secara berkelanjutan maka kepastian data dan urutan kronologis peristiwa dapat dicatat atau direkam dengan baik, sistematis. Meningkatkan kecermatan merupakan salah satu cara mengontrol/mengecek pekerjaan apakah data yang telah dikumpulkan, dibuat, dan disajikan sudah benar atau belum. Untuk meningkatkan ketekunan peneliti dapat dilakukan dengan cara membaca berbagai referensi, buku, hasil penelitian terdahulu, dan dokumen-dokumen terkait dengan membandingkan hasil penelitian yang telah diperoleh. Dengan cara demikian, maka peneliti akan semakin cermat dalam membuat laporan yang pada akhirnya laporan yang dibuat akan semakin berkualitas.

c. Triangulasi

William Wiersma(1986) mengatakan triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu (Sugiyono, 2007).

1) Triangulasi Sumber Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (member check) dengan tiga sumber data (Sugiyono, 2007).

Triangulasi Teknik Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya untuk mengecek data bisa melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti wajib melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar (Sugiyono,

3) Triangulasi Waktu Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, akan memberikan data lebih valid sehingga lebih kredibel. Selanjutnya dapat dilakukan dengan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka

dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya (Sugiyono, 2001).

d. Menggunakan Bahan Referensi

Yang dimaksud referensi adalah pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Dalam laporan penelitian, sebaiknya data-data yang dikemukakan perlu dilengkapi dengan foto-foto atau dokumen autentik, sehingga menjadi lebih dapat dipercaya (Sugiyono, 2007).

e. Mengadakan Membercheck

Tujuan membercheck adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Jadi tujuan membercheck adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan (Sugiyono, 2007).

Penelitian ini saya menggunakan uji creability dalam menguji keabsahan data, dimana dalam creability terdapat beberapa langkah yang harus saya lakukan untuk mempertanggungjawabkan hasil keabsahan data dalam penelitian saya yaitu: perpanjangan pengamatan, meningkatkan kecermatan dalam penelitian, triangulasi, menggunakan bahan referensi, dan mengadakan membercheck data.