

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia pada pasal 2 menyebutkan bahwa fungsi Kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan Negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.¹ Undang-Undang yang sama pada pasal 4 Kepolisian Negara Republik Indonesia bertujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, serta terbinanya ketentraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia.²

Kepolisian merupakan bagian dari pemerintah yang dimana sebagai penyelenggara kebutuhan publik terutama dalam penegakkan keamanan dan ketertiban masyarakat serta memberikan perlindungan kepada seluruh masyarakat. Ada beberapa tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia pada pasal 13 yang meliputi:³

1. Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat
2. Menegakkan hukum
3. Memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat

Pasal di atas menjelaskan bahwa Kepolisian memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan juga untuk memecahkan sebuah masalah yang ada dan terjadi di dalam masyarakat. Sebagai

¹ Pasal 2 dalam Undang-Undang Nomor 02 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

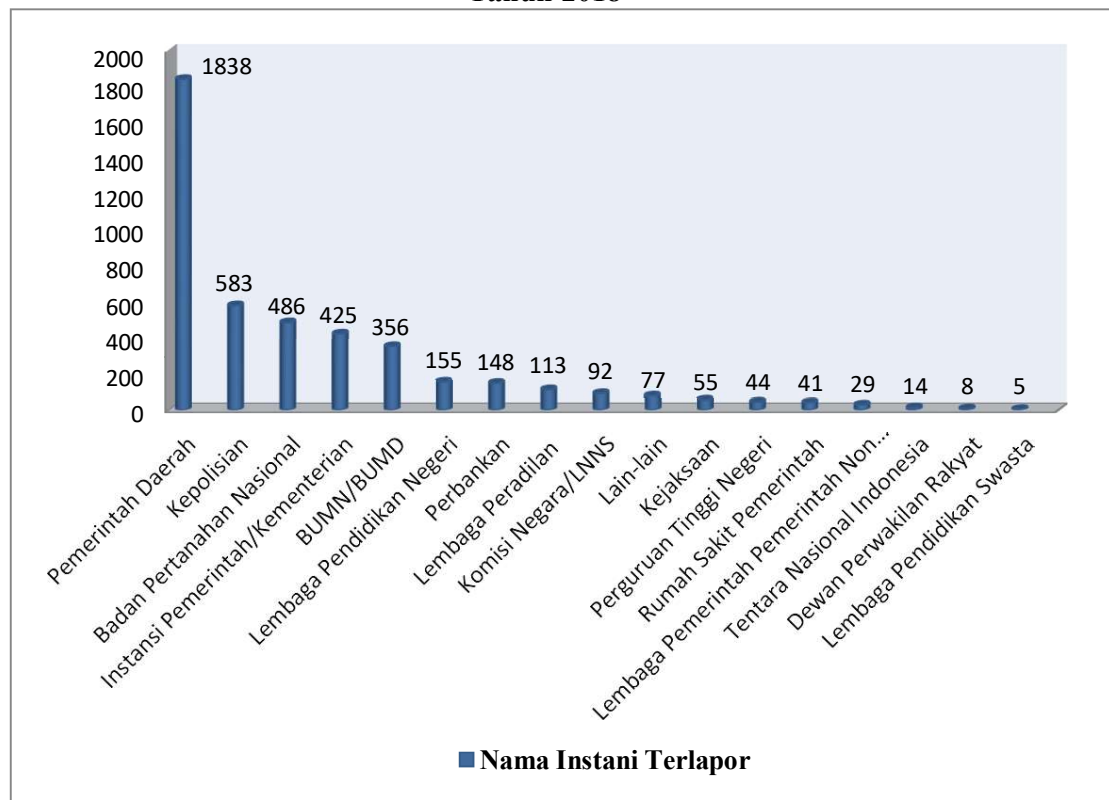
² Pasal 4 dalam Undang-Undang Nomor 02 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

³ Pasal 13 dalam Undang-Undang Nomor 02 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

pemberi pelayanan, perlindungan, dan pengayoman kepada masyarakat tentunya Kepolisian harus mengutamakan apa yang menjadi kebutuhan publik di atas kepentingan pribadi dan sebagai seorang polisi harus bersifat netral, dan tidak memandang seseorang dari status ekonominya maupun status sosialnya dalam pemberian pelayanan. Semua masyarakat wajib diberikan perlakuan yang sama, sehingga terciptanya keadilan sosial.

Grafik I. 1

**Jumlah Instansi Terlapor Triwulan I-Triwulan II (periode Januari-Juni)
Tahun 2018**



Sumber: Laporan Triwulan I-Triwulan II (periode Januari-Juni) Tahun 2018 Republik Indonesia

Berdasarkan grafik di atas ada 3 (tiga) terbanyak yang dilaporkan ke Ombudsman Republik Indonesia, instansi pertama diduduki oleh Pemerintah Daerah dengan jumlah 1.838 laporan, ke dua adalah Kepolisian dengan jumlah 583

laporan, dan yang ke tiga adalah Badan Pertanahan Nasional dengan jumlah 486 laporan. Pemerintah Daerah dengan jumlah laporan tertinggi, karena jumlah laporan diakumulasikan pada jumlah laporan di tiap-tiap daerah. Melihat besaran jumlah instansi yang terlapor maka sudah seharusnya pemerintah meningkatkan berbagai kualitas pelayanan kepada masyarakat. Posisi ke dua dengan jumlah laporan terbanyak adalah dari instansi Kepolisian. Padahal Kepolisian memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait dengan keamanan, ketertiban, penegakkan hukum, dan juga kebutuhan lainnya. Maka dari itu, diperlukanya peningkatan kinerja dalam hal ini adalah peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Terkait dengan pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat tentunya tidak terlepas dari adanya dugaan-dugaan maladministrasi. Berikut adalah laporan Triwulan I-Triwulan II (periode Januari-Juni) Tahun 2018 Ombudsman Republik Indonesia terkait dengan klasifikasi dugaan maladministrasi adalah sebagai berikut:

Tabel I. 1

**Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi
Triwulan I –Triwulan II (Periode Januari-Juni) Tahun 2018**

No.	Substansi	Jumlah Laporan
1.	Penundaan berlarut	1.685
2.	Penyimpangan prosedur	975
3.	Tidak memberikan pelayanan	816
4.	Permintaan imbalan uang, barang, dan jasa	235
5.	Tidak kompeten	249
6.	Penyalahgunaan wewenang	247
7.	Tidak patut	166
8.	Diskriminasi	51
9.	Berpihak	35
10.	Konflik kepentingan	10
Total :		4.469

Sumber: Laporan Triwulan I-Triwulan II (periode Januari-Juni) Tahun 2018 Ombudsman Republik Indonesia

Berdasarkan tabel di atas, laporan terbanyak terkait dugaan maladministrasi yaitu penundaan berlarut dengan jumlah 1.685 laporan. Hal seperti inilah menjadi penyebab pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi sangat lama dengan adanya penundaan berlarut. Laporan terbanyak di posisi ke dua yaitu,

penyimpangan prosedur dengan jumlah 975 laporan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan tidak memperhatikan prosedur pelayanan yang jelas, maka sangat menghambat proses pelayanan. Dan laporan terbanyak ke tiga yaitu, tidak memberikan pelayanan dengan jumlah 816. Sebagai penyelenggara pelayanan publik tentunya tidak ada alasan untuk tidak memberikan pelayanan, apapun yang menjadi kebutuhan masyarakat, maka sudah seharusnya masyarakat diberikan apa yang menjadi kebutuhannya tersebut. Laporan Triwulan I-Triwulan II (periode Januari-Juni) tahun 2018 Ombudsman Republik Indonesia tersebut menunjukkan bahwa adanya partisipasi dari masyarakat yang menuntut untuk diselenggarakan pelayanan yang berkualitas.

Mengenai pelayanan publik seperti halnya yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada pasal 1 ayat 1 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.⁴ Kepolisian sebagai bagian dari penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini memberikan baik itu pelayanan administratif maupun pelayanan dalam bentuk jasa tentu saja harus memperhatikan standar pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Standar pelayanan tertuang pada pasal 1 ayat 7 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.⁵ Dengan memperhatikan standar pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka akan adanya peningkatan kinerja di setiap instansi terutama dalam hal ini adalah pelayanan prima yang memuaskan masyarakat luas.

Kepolisian sangat berperan penting dalam ikut serta mewujudkan kedamaian,

⁴ Pasal 1 dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

⁵ Pasal 1 ayat 7 dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

ketertiban, dan rasa aman dikalangan masyarakat terutama dalam menurunkan jumlah kriminalitas. Kriminalitas adalah tindakan atau perbuatan kejahatan dan melanggar hukum yang berlaku yang dapat merugikan perekonomian serta dapat merusak tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara. Di negara berkembang seperti Indonesia, tindak kriminalitas sangat banyak terjadi dan setiap tahunnya semakin meningkat. Seperti halnya di Ibu Kota Jakarta kejahatan masih saja mendominasi di tahun 2018. Seperti kasus pembunuhan, pengeroyokan, perampokan, pencurian, jual-beli narkoba, dan akhir-akhir ini yang menjadi ramai diperbincangkan adalah terkuaknya kasus prostitusi online yang melibatkan sejumlah artis tanah air. Yang menjadi pemicu seseorang untuk melakukan tindakan kriminal adalah dari faktor kepentingan ekonomi, dikarenakan sulitnya ekonomi dan sempitnya lapangan pekerjaan sepanjang tahun 2018.⁶

Semakin meningkatnya jumlah kriminalitas yang ada, tentunya kebutuhan akan rasa aman menjadi kebutuhan yang paling utama bagi setiap individu dalam menjalankan berbagai aktivitas kesehariannya. Rasa aman (security) merupakan hak asasi yang harus diperoleh atau dinikmati setiap orang.⁷ Hal ini tertuang dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada pasal 28G ayat 1 yang menyebutkan bahwa “setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda di bawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi”.⁸ Tentu saja rasa aman menjadi kebutuhan yang paling utama dan terpenting bagi masyarakat, karena dengan rasa amanlah seseorang dapat beraktivitas dengan nyaman dan pastinya merasa terlindungi.

Pada Amandemen ke dua Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyebutkan bahwa Kepolisian Negara Republik Indonesia

⁶ <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20181218165839-12-354620/kejahatan-2018-pembunuhan-keluarga-hingga-perusakan-polsek>

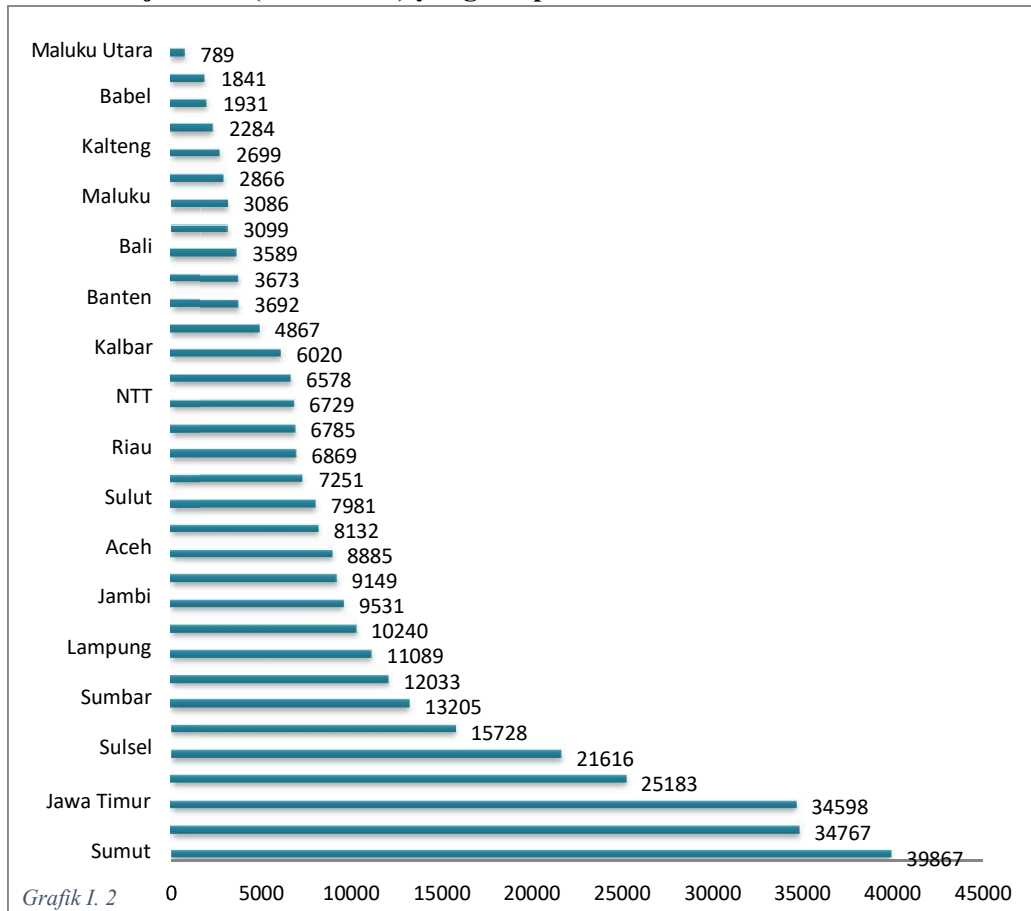
⁷ Sub Direktorat Statistik Politik & Keamanan, Statistik Kriminal 2018, Jakarta: Badan Pusat Statistik, hlm, 3

⁸ Ibid.

(Polri) adalah alat negara yang menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat serta bertugas melindungi, mengayomi, dan melayani masyarakat serta menegakkan hukum.⁹ Oleh karena itu, Kepolisian terus berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan terutamapelayanan dalam bentuk jasa, yaitu dengan memberikan rasa aman kepada seluruh masyarakat dan juga membangun suasana yang kondusif di dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Agar tercapainya pembangunan dalam rangka untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur.

Di suatu Provinsi sendiri tindakan kejahatan dipengaruhi oleh jumlah pendudukdi suatu wilayah , pada tahun 2017 terdapat 3 Provinsi/Polda dengan jumlah kejahatanterbanyak. Berikut adalah grafik jumlah kejahatan di Tahun 2017:

⁹ Ibid.

Grafik I. 2**Jumlah kejahatan (crime total) yang dilaporkan menurut Polda Tahun 2017**

Sumber: BPS 2018 (Biro Pengendalian Operasi, Mabes Polri), data diolah

Berdasarkan pada grafik I.2 terdapat 3 Provinsi/Polda dengan jumlah kejahatan terbanyak pada tahun 2017, diantaranya Sumatera Utara dengan jumlah 39.867 kasus, Metro Jaya dengan jumlah 34.767 kasus, dan yang ke tiga Jawa Timur dengan jumlah 34.598 kasus. Dari Grafik di atas menunjukkan bahwasanya Jawa Timur memiliki angka kejahatan tertinggi setelah Provinsi Sumatera Utara dan Polda Metro Jaya. Tidak bisa dipungkiri bahwasanya kejahatan bisa jadi dipengaruhi oleh jumlah penduduk yang ada di setiap wilayah.

Tabel I. 2**Jumlah Tindak Pidana yang Dilaporkan (Crime Total) Berdasarkan Greater Surabaya Metropolitan di Provinsi Jawa Timur Tahun 2014-2016**

Kabupaten/Kota	2014	2015	2016	Jumlah
Surabaya	5.191	6.650	7.817	19.658
Gresik	787	1.015	617	2.419
Sidoarjo	1.180	1.987	3.805	6.972

Sumber: BPS Provinsi Jawa Timur, data diolah

Tabel I.2 menunjukkan bahwa Kota Surabaya menduduki peringkat pertama pada jumlah tindak pidana sebanyak 19.658 dari tahun 2014 hingga tahun 2016. Peringkat ke dua diduduki oleh Kabupaten Sidoarjo dengan jumlah tindak pidana sebanyak 6.972 dan meningkat setiap tahunnya, sama halnya dengan Kabupaten Gresik yang memiliki jumlah tindak pidana sebanyak 2.419 hal seperti ini terjadi karena kurangnya kualitas pelayanan Kepolisian dalam menjaga keamanan, ketentraman, dan ketertiban di Kabupaten Gresik. Kabupaten Gresik merupakan wilayah Greater Surabaya metropolitan atau yang dikenal dengan Zona Pengaruh Raya. Metropolitan adalah kota terpenting di suatu Negara atau wilayah, atau bisa juga diartikan sebagai kota yang menjadi pusat untuk kegiatan perdagangan industri dan juga pemerintahan.¹⁰

Indonesia memiliki kawasan metropolitan yang tersebar di beberapa pulau, salah satunya terletak di pulau Jawa tepatnya di Provinsi Jawa Timur. Jawa Timur merupakan kawasan metropolitan terbesar setelah Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi). Kawasan greater Surabaya metropolitan yakni meliputi : Kota Surabaya, Kabupaten Gresik, dan Kabupaten Sidoarjo.

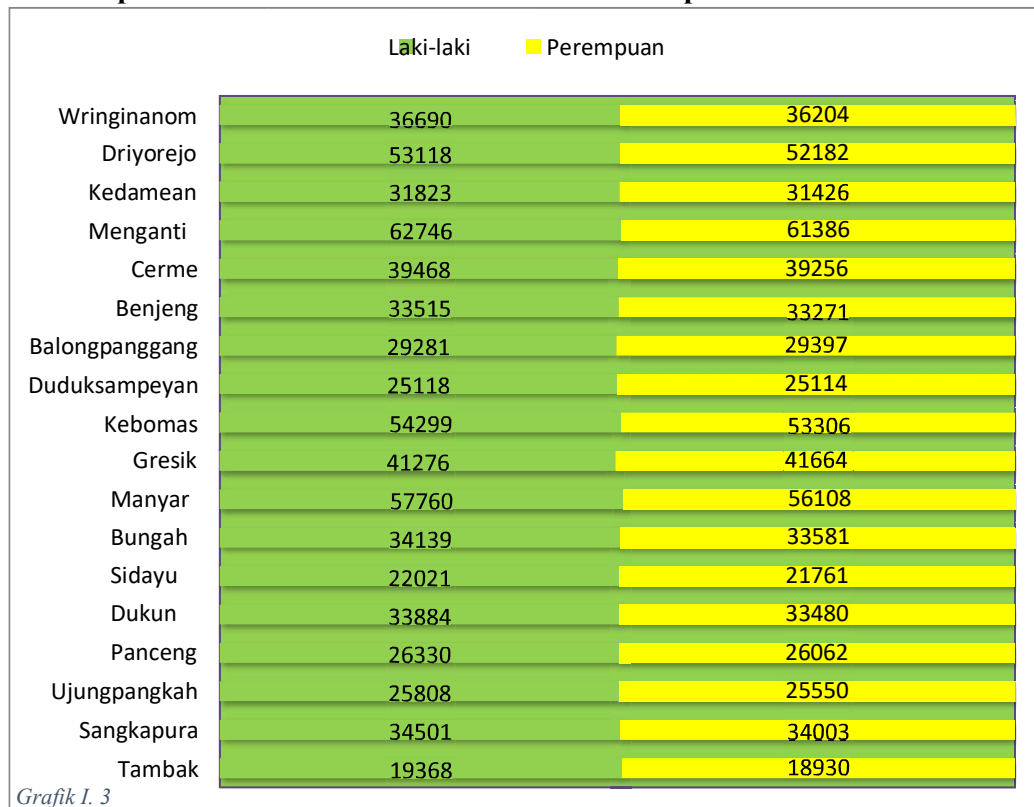
Menurut Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik pada tahun 2017 Kabupaten Gresik memiliki jumlah penduduk sebesar 1.313.826 jiwa, yang terdiri dari penduduk laki-laki sebesar 661.145 jiwa dan jumlah penduduk perempuan sebesar 652.681 jiwa. Sedangkan kepadatan penduduk di Kabupaten Gresik pada tahun 2017 mencapai 1.103 jiwa/km² dengan rata-rata jumlah

¹⁰ <https://badanbahasa.kemdikbud.go.id>

penduduk per rumah tangga 3 orang.¹¹ Berikut adalah grafik jumlah penduduk menurut kecamatan di Kabupaten Gresik pada tahun 2017:

Grafik I.3

Jumlah penduduk berdasarkan Kecamatan di Kabupaten Gresik tahun 2017



Sumber: BPS Gresik Dalam Angka 2018 (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil), data diolah.

Berdasarkan grafik di atas menunjukkan bahwa jumlah Kecamatan di Kabupaten Gresik terdapat 18 kecamatan. Terdapat jumlah penduduk yang terbanyak terdiri dari laki-laki dan perempuan yang tersebar di beberapa Kecamatan yang ada di Kabupaten Gresik, diantaranya Kecamatan Menganti dengan jumlah penduduk laki-laki 62.746 jiwa dan perempuan 61.386 jiwa, Kecamatan Manyar dengan jumlah penduduk laki-laki 57.760 jiwa dan perempuan 56.108 jiwa, dan Kecamatan Kebomas dengan jumlah penduduk laki-laki 54.299 jiwa dan perempuan 53.306 jiwa. Semakin banyaknya jumlah penduduk baik itu laki-laki

¹¹ Gresik Dalam Angka 2018, Gresik: Badan Pusat Statistik Kabupaten Gresik, hlm 35

maupun perempuan yang tersebar di beberapa Kecamatan, maka permasalahan yang ada di dalam masyarakat pun semakin kompleks. Hal inilah yang dapat memicu semakin meningkatnya jumlah kriminalitas yang terjadi di Kabupaten Gresik. Oleh karena itu, Polres Gresik terus berupaya untuk meningkatkan kinerja kepolisian dalam rangka menciptakan wilayah Kabupaten Gresik yang kondusif.

Berkaitan dengan permasalahan di atas, maka institusi Kepolisian tepatnya Kepolisian Gresik selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, baik itu pelayanan terhadap lalu lintas umum, penyelamatan warga yang mengalami kecelakaan maupun terkena bencana, serta memberikan perlindungan penduduk atas rasa aman. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik Kepolisian Gresik (Polres) mengagas sebuah inovasi yang berbasis IT yang bertujuan untuk menekan jumlah tindakan kriminalitas yang terjadi di Kabupaten Gresik. Program ini dikenal dengan “layanan Go Sigap”. Go Sigap merupakan aplikasi layanan publik berbasis IT yang terintegrasi secara online maupun offline dengan melibatkan multi instansi dalam rangka memenuhi kebutuhan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat di seluruh Kabupaten Gresik.¹² Instansi-instansi yang terlibat dalam aplikasi Go Sigap diantaranya: Polri, Rumah Sakit, Dinas Pemadam Kebakaran, PLN, PDAM, Mitra Bantuan Pencari, BASARNAS, TNI, dan Satpol PP.

Dengan memanfaatkan aplikasi tersebut tentunya dapat memudahkan masyarakat untuk melaporkan atau memberitahukan kepada pihak Kepolisian apabila masyarakat mengalami tindak kriminal dalam teritori Polres Gresik tanpa harus mendatangi langsung kantor Kepolisian, masyarakat cukup menginstal aplikasi Go Sigap pada smartphone yang berbasis android dan IOS. Sebelumnya pengguna harus melakukan registrasi dengan data yang valid, data yang diperlukan untuk registrasi antara lain: Kartu Identitas Penduduk (KTP), Surat Izin Mengemudi (SIM), Passport, nomor telepon, dan foto.

Apabila masyarakat mengalami tindakan kriminal, masyarakat bisa

¹²http://gresikkab.go.id/berita/2016_10_06_polres_buktikan_kesaktian_go_sigap_dengan_simulasi

memanfaatkan aplikasi Go Sigap dan dengan mudahnya pengguna dapat memberitahukan kepada pihak Kepolisian dengan sekali sentuh atau cukup menekan fitur panic button (tombol bantuan darurat), Maka dengan respon yang cepat pihak Kepolisian akan segera mendatangi Tempat Kejadian Peristiwa (TKP). Selain memberikan bantuan terhadap penanganan tindak kriminal, aplikasi Go Sigap juga memiliki beberapa fitur layanan bagi masyarakat Gresik untuk memudahkan masyarakat dalam hal pelayanan administratif yang diantaranya: pengurusan surat kehilangan STNK, pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), dan pengajuan SIM.

Inovasi layanan Go Sigap yang telah di gagas oleh Polres Gresik dalam rangka memberikan keamanan dan ketertiban masyarakat dan atas kerja sama seluruh jajaran Polres Gresik telah menorehkan berbagai penghargaan, sehingga Polres Gresik mewakili Indonesia dalam pameran Government 3.0 yang diselenggarakan di Busan, Korea Selatan pada tanggal 9-11 November 2016. Dan hal inilah yang menjadi salah satu faktor Polres Gresik dinobatkan sebagai Polres terbaik se-Indonesia.¹³ Program inilah yang menjadi kebanggaan bagi Kabupaten Gresik, karena program ini merupakan program professional, modern, dan terpercaya (promoter) sehingga Polres Gresik menerima penghargaan kembali dari Polri pada saat pameran dan Rapim Polri di Jakarta pada tahun 2017.

Dengan adanya program layanan Go Sigap diharapkan dapat menciptakan suasana yang kondusif di seluruh wilayah Kabupaten Gresik, dan program ini tentunya melibatkan masyarakat untuk turut berpartisipasi serta bekerjasama dengan anggota Kepolisian dalam rangka menciptakan keamanan dan ketertiban di Kabupaten Gresik. Di samping itu pihak Kepolisian Gresik terus berupaya dan gencar dalam mensosialisasikan program ini ke seluruh warga di Kabupaten Gresik dengan tujuan program tersebut dapat diketahui, digunakan, dan dimanfaatkan oleh seluruh warga Kabupaten Gresik. Berikut adalah daftar pelaksanaan sosialisasi mengenai program layanan Go Sigap :

¹³ <http://gresiknews.co/sabet-tiga-penghargaan-spektakuler-polres-gresik-raih-predikat-terbaik-se-indonesia/>

Tabel I. 3**Lokasi Pelaksanaan Sosialisasi Program Layanan Go Sigap Tahun 2016-2017**

No.	Lokasi sosialisasi program layanan Go Sigap	Jumlah Desa
1.	Polsek Balungpanggang	7
2.	Polsek Benjeng	10
3.	Polsek Bungah	7
4.	Polsek Cerme	5
5.	Polsek Driyorejo	9
6.	Polesk Dudusampeyan	8
7.	Polsek Dukun	7
8.	Polsek Gresik	7
9.	Polsek Kebomas	6
10.	Polsek Kedamean	7
11.	Polsek Manyar	10
12.	Polsek menganti	8
13.	Polesk Panceng	7
14.	Polsek Sangkapura	7
15.	Polsek Sidayu	6
16.	Polsek Tambak	9
17.	Polsek Ujungpangkah	8
18.	Polsek Wringinanom	6
19.	Polsek Kawasan Pelabuhan Gresik	-
Total :		134 Desa

Sumber: Humas Polres Gresik, data diolah

Berdasarkan tabel I.3 bahwasanya sosialisasi mengenai program layanan Go Sigap yang dilaksanakan oleh anggota Polres Gresik telah dilaksanakan di 19 lokasi yang berbeda dan pelaksanaan sosialisasi dilakukan dari tahun 2016 hingga 2017. Sosialisai program layanan Go Sigap telah dilaksanakan di 18 Kecamatan, 1 kawasan dan terdiri dari 134 Desa yang ada diseluruh Kabupaten Gresik. Sosialisasi dilakukan melalui penyebaran brosur, pamflet, dan media sosial. Pada tahun 2016 hingga 2017 sosialisasi baru saja dilakukan di 134 Desa, sedangkan Kabupaten Gresik memiliki 330Desa, sehingga sosialisasi yang dilakukan oleh anggota Polres Gresik belum menyeluruh dalam menyebarkan informasi mengenai adanya inovasi layanan publik yang berbasis IT atau yang lebih dikenal dengan program layanan Go Sigap. Tidak salah bahwa masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui program ini dan cara menggunakannya. Hal ini yang menyebabkan sedikitnya jumlah pengguna yang mendownload aplikasi dan yang menggunakan aplikasi

tersebut. Sedangkan program ini dapat dilaksanakan apabila adanya keterkaitan masyarakat sebagai pengguna yang dapat memanfaatkan berbagai fitur yang ada di dalam aplikasi Go Sigap. Seperti halnya pengguna dapat melakukan pelaporan tindakan kriminal, pengaduan terhadap anggota Kepolisian yang melakukan kecurangan, dan pelayanan administratif lainnya. Sehingga masyarakat di Kabupaten Gresik sangat berperan penting dalam pelaksanaan program tersebut.

Tabel I. 4

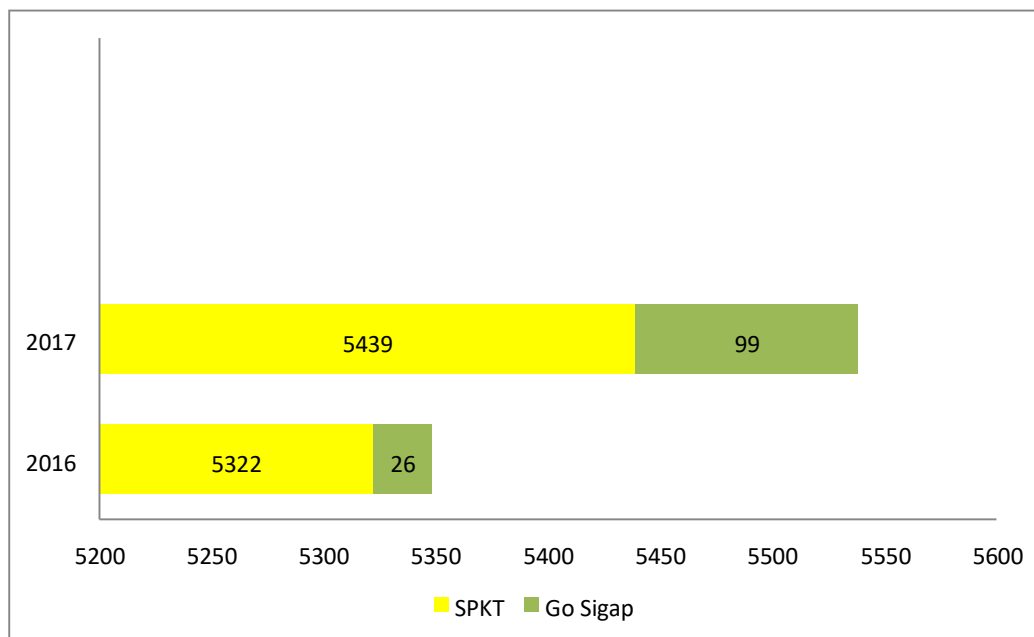
**Jenis Kejahatan yang Dilaporkan dan yang Diselesaikan di Kabupaten
Gresik Tahun 2017**

No.	Jenis Kejadian	Dilaporkan	Diselesaikan
1.	Curat (burglary)	195	127
2.	Perjudian	49	46
3.	Curbis (theft)	92	54
4.	KDRT	40	34
5.	Aningan (abuse)	99	127
6.	Curanmor	83	29
7.	Penggelapan	45	28
8.	Penipuan	131	58
9.	Narkotika	91	58
10.	Pengeroyokan	53	42
Total		878	603

Sumber: BPS Gresik Dalam Angka 2018 (Kepolisian Negara RI Daerah Jatim Resort Gresik, data diolah)

Dari tabel I.4 menunjukkan bahwa tindakan kriminalitas yang terjadi di Kabupaten Gresik meliputi: curat, perjudian, curbis, KDRT, aningan, curanmor, penggelapan (korupsi), penipuan, narkotika, dan pengeroyokan. Dari jumlah keseluruhan jenis tindakan kriminal yang dilaporkan sebanyak 878 laporan, sedangkan laporan yang diselesaikan sebanyak 603 laporan. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak laporan yang belum diselesaikan oleh petugas Kepolisian sebanyak 275 laporan sepanjang tahun 2017. Sehingga dapat disimpulkan bahwa petugas Kepolisian dalam menangani pelaporan atau tindak kriminal yang terjadi di masyarakat masih kurang optimal. Maka dari itu, petugas Kepolisian harus meningkatkan kinerja pelayanan agar laporan masyarakat segera ditangani.

Grafik I.4
Jumlah Laporan Kejadian Secara Manual Melalui SPKT dengan Laporan
Melalui Program Layanan Go Sigap Tahun 2016-2017



Grafik I. 4

Sumber: Data Diperoleh dari Satreskrim Polres Gresik (diolah)

Berdasarkan grafik I.4 menunjukkan bahwa tingkat laporan kejadian secara manual melalui SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) pada tahun 2016 sebanyak 5.322 laporan dan pada tahun 2017 mengalami kenaikan dengan jumlah 5.439 laporan. Sedangkan jumlah laporan melalui program layanan Go Sigap pada tahun 2016 sebanyak 26 laporan dan pada tahun 2017 meningkat sebanyak 99 laporan. Jumlah masyarakat yang melapor melalui SPKT dari tahun 2016 hingga 2017 sebanyak 10. 761 laporan, sedangkan total pelaporan atau pengaduan melalui program layanan Go Sigap sebanyak 125 pengguna aplikasi dan semua laporan telah diselesaikan. Dari jumlah pelapor secara manual melalui SPKT lebih banyak dibanding dengan jumlah pelapor melalui program layanan Go Sigap yang memiliki jumlah pengguna yang masih sedikit. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas masyarakat di Kabupaten Gresik melakukan laporan secara manual dengan cara mendatangi kantor Kepolisian terdekat.

Laporan kejadian yang paling sering dilakukan oleh masyarakat Kabupaten Gresik adalah dengan cara manual melalui SPKT Polres Gresik. Masyarakat yang melapor melalui program layanan Go Sigap masih sangat sedikit dibandingkan dengan jumlah pelapor secara manual. Terkait dengan jumlah pengguna program ini yang menyebabkan permasalahan yang mendasar dalam pelaksanaan program layanan Go Sigap, karena minimnya partisipasi dari masyarakat. Sedangkan program ini diharapkan dapat secara efektif, efisien, merata, ketepatan sasaran, dan juga dapat memberikan respon yang cepat dalam peningkatan pelayanan Kepolisian kepada masyarakat di seluruh Kabupaten Gresik.

Tabel I. 5

Jumlah Jenis Laporan Melalui Program Layanan Go Sigap di Kabupaten Gresik Tahun 2016-2017

No.	Jenis	Jumlah
1.	Panic Button	1.502
2.	Pengaduan	125
3.	Chat	1.813
4.	Pelayanan	27
Total:		3.467

Sumber: Humas Polres Gresik

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa fitur-fitur yang ada di dalam layanan Go Sigap yang paling banyak digunakan oleh pengguna adalah fitur chat sebanyak 1.813 pengguna. Melalui fitur ini pengguna dapat mencari dan memperoleh informasi baik mengenai pelaporan atas tindakan kriminal maupun mengenai pelayanan administratif dalam rangka pemenuhan kebutuhan. Sedangkan fitur yang paling sedikit digunakan adalah fitur pelayanan dengan jumlah 27 pengguna. Sehingga dapat diketahui bahwa total keseluruhan pengguna program layanan Go Sigap sebanyak 3.467 pengguna dari total 10.273 orang yang telah mendownload aplikasi tersebut. Dari jumlah tersebut diharapkan semakin meningkatnya masyarakat yang mengetahui dan menggunakan aplikasi ini, sehingga masyarakat sadar bahwa terdapat kemudahan proses pelayanan yang diberikan oleh Kepolisian Gresik (Polres) melalui aplikasi tersebut. Dan diperlukan

evaluasi kinerja anggota Kepolisian terhadap pelaksanaan program layanan Go Sigap, agar Program ini bisa diketahui dan dimanfaatkan secara menyuruh oleh masyarakat di Kabupaten Gresik.

Adapun penelitian terdahulu yang juga mengkaji tentang program layanan Go Sigap adalah penelitian yang dilakukan oleh Winda Ratnasari, dengan judul “Studi Deskriptif Tentang Efektivitas Program Layanan Go Sigap Di Kepolisian Resor (Polres) Gresik”. Dalam penelitian tersebut Winda Ratnasari menggambarkan dan menjelaskan mengenai efektivitas program layanan Go Sigap beserta faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas program tersebut. Adapun hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh Winda Ratnasari menunjukkan bahwa program layanan Go Sigap di Polres Gresik kurang efektif, dikarenakan tidak tercapainya sasaran program, sosialisasi yang dilakukan tidak terstruktur dan terjadwal, proses pelayanan yang diberikan oleh petugas Kepolisian kepada pengguna program layanan Go Sigap lambat, petugas Kepolisian tidak memantau program secara rutin. Dan dalam efektif program layanan Go Sigap Polres Gresik di pengaruhi oleh 2 faktor, yaitu faktor lingkungan dan faktor sosial budaya.

Adapun studi terdahulu yang ke dua yang mengkaji tentang evaluasi program adalah penelitian yang dilakukan oleh Rival Ichsan Arief, dengan judul “Evaluasi Program Pemberdayaan UKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan di Kota Surabaya (Studi di UKM Kampung Bordir Kecamatan Rungkut)”. Dalam penelitian tersebut Rival Ischan Arief mengevaluasi pelaksanaan program pemberdayaan UKM dengan menggunakan kriteria program dengan aspek akses, cakupan, akuntabilitas, kesesuaian program dengan kebutuhan dan ketepatan jenis serta jumlah orang/sasaran yang dijangkau. Adapun hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa proses pelaksanaan pada program pemberdayaan UKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan di Kampung Bording Kecamatan Rungkut Kota Surabaya relatif sudah efektif. Dikarenakan dari lima aspek efektifitas program ada empat yang sesuai dengan rencana pelaksanaan program dan hanya satu yang tidak sesuai.

Perbedaan penelitian yang dilakukan peneliti dari kedua penelitian sebelumnya, yaitu penelitian ini berfokus pada evaluasi pelaksanaan program layanan Go Sigap di Kepolisian Resor (Polres) Gresik. Maka dari itu, pelaksanaan program layanan Go Sigap berdasarkan pada kriteria efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Dan adapun jenis evaluasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah evaluasi proses retrospektif, karena evaluasi ini dianggap sesuai dan relevan terhadap penelitian ini. Evaluasi proses retrospektif cenderung dipusatkan pada masalah-masalah dan kendala-kendala yang terjadi selama pelaksanaan program layanan Go Sigap di Kepolisian Resor (Polres) Gresik. evaluasi pelaksanaan program layanan Go Sigap dijalankan dalam rangka untuk mengetahui sejauhmana program yang telah dibuat oleh Polres Gresik dapat memperoleh hasil yang diinginkan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana evaluasi program layanan Go Sigap di Kepolisian Resor (Polres) Gresik?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang yang dijabarkan di atas dan rumusan masalah yang disusun, maka dari itu yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana evaluasi terhadap program layanan Go Sigap di Kepolisian Resor (Polres) Gresik.

I.4 Manfaat Penelitian

I.4.1 Manfaat Akademis :

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih dalam perkembangan Administrasi Publik khususnya dalam mata kuliah Evaluasi Kebijakan Publik dan sebagai bahan referensi untuk memperkaya bahan bacaan di perpustakaan, serta sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya.

I.4.2 Manfaat Praktis :

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Pihak Kepolisian Resor Gresik sebagai bahan evaluasi terhadap program layanan Go Sigap dan memberikan rekomendasi-rekomendasi yang baik bagi pelaksanaan program yang jauh lebih baik untuk ke depannya.

I.5 Kerangka Teoritik

Dalam sebuah penelitian memerlukan kerangka teori sebagai pedoman untuk menjelaskan penelitian yang sedang diteliti. Teori adalah serangkaian asumsi, konsep, konstruksi, definisi dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antar konsep.¹⁴ Pada penelitian ini menjelaskan tentang Evaluasi Program Layanan Go Sigap di Kepolisian Resort (Polres) Gresik, adapun kajian teori yang digunakan dalam penelitian ini yakni kajian tentang konsep evaluasi, konsep evaluasi program, konsep pelaksanaan, konsep evaluasi pelaksanaan program layanan Go Sigap di Polres Gresik.

1.5.1 Kebijakan Publik

1.5.1.1 Pengertian Kebijakan Publik

Menurut Edwards III dan Sharkansy kebijakan publik adalah apa yang dinyatakan dan yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah. Kebijakan negarabiasanya berupa sasaran atau tujuan program-program pemerintah. Kemudian Edwards dan Sharkansy berpendapat bahwa semua itu ditetapkan secara jelas dalam peraturan perundang-undangan atau bisa juga dalam bentuk pidato-pidato pejabat pemerintah dan atau program-program dan juga tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pemerintah.¹⁵

Kebijakan publik menurut Thomas R. Dye adalah apapun yang dipilih pemerintah baik untuk dilakukan ataupun tidak dilakukan. Batasan ini tidak cukup memberikan perbedaan yang jelas antara apa yang diputuskan oleh pemerintah

¹⁴ Prastowo, Andi. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media. Hal 18

¹⁵ Islamy, Irfan. 1997, *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, Bumi Aksara, Jakarta, hal. 19

untuk dilakukan dan apa yang sebenarnya dilakukan pemerintah.¹⁶

Selanjutnya kebijakan publik menurut James Anderson adalah serangkaian kegiatan yang di dalamnya mempunyai maksud dan tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh aktor atau sekelompok orang yang berhubungan dengan suatu permasalahan atau suatu hal yang diperhatikan.¹⁷

Charles O Jones mengemukakan secara singkat bahwa kebijakan publik yaitu tindakan pemerintah atas permasalahan publik yang di dalamnya terkandung komponen-komponen sebagai berikut:¹⁸

1. *Goals* atau sasaran-sasaran yang merupakan tujuan akhir yang ingin dicapai
2. *Plans* proposal atau rencana yang merupakan spesifikasi alat untuk mencapai tujuan tersebut
3. *Programs* atau program-program yang merupakan alat formal untuk mencapai tujuan
4. *Decisions* atau keputusan-keputusan yang merupakan spesifikasi tindakan-tindakan yang diambil untuk mencapai tujuan, mengembangkan rencana, melaksanakan dan mengevaluasi program
5. Efek atau dampak sebagai hasil terukur dari pelaksanaan program baik yang diharapkan atau yang tidak diharapkan, baik dampak utama maupun dampak sampingan.

I.5.1.2 Tipe Kebijakan Publik

Menurut Ripley dan Franklin tipe kebijakan publik dikategorikan ke dalam 2 bagian, yakni kebijakan dalam negeri dan kebijakan luar negeri dan pertahanan, dan masing-masing kategori tersebut memiliki beberapa tipe kebijakan yang berdasarkan tujuannya. Ripley berpendapat bahwa hubungan antara berbagai tipe kebijakan dengan dinamika interaksi antara aktor yang terlibat dalam pengimplementasian merupakan kebijakan-kebijakan dengan tipe tertentu yang

¹⁶ Winarno, Budi. 2014, Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus: Edisi dan Revisi Terbaru, Center of Academic Publishing Service, Yogyakarta, hal.20

¹⁷ Leo, Agustino, 2008, Dasar-Dasar Kebijakan Publik, Alfabeta, Bandung, hal. 8

¹⁸ Rochyati, Wahyuni Triana, 2011, Implementasi & Evaluasi Kebijakan Publik, Revka, Surabaya. Hal. 9

secara substansi memiliki tingkat kesulitan pengimplementasian yang berbeda-beda. Tipe-tipe kebijakan tersebut, sebagai berikut:¹⁹

1. Kebijakan dalam negeri (*domestic policy*), terdapat 4 kategori kebijakan dalam tipekebijakan dalam negeri, yakni:
 - a. *Distributive policy* (kebijakan distributif) adalah kebijakan dan program yang diarahkan untuk mendorong sektor privat untuk melakukan aktifitas yang tidak akan dilakukan apabila tidak mendapatkan subsidi dari pemerintah. Kebijakan ini relatif lebih mudah dalam pengimplementasiannya, karena hubungan antar aktor yang terlibat tidak rawan timbul konflik kepentingan.
 - b. *Competitive regulatory policy* (kebijakan pengaturan persaingan) adalah kebijakan dan program yang dibuat untuk membatasi aktifitas sektor privat untuk memproduksi barang dan jasa tertentu dengan menetapkan kriteria-kriteria yang harus dipenuhi mengingat banyaknya peminat. Kebijakan ini memiliki tingkat kesulitan sedang dalam pengimplementasiannya, karena adanya intervensi kepentingan dari pihak yang terkena akibat kebijakan, namun tingkat konflik yang timbul tidak begitu besar.
 - c. *Protective regulatory policy* (kebijakan pengaturan perlindungan) adalah kebijakan dan program yang didesain untuk membatasi aktifitas-aktifitas sektor privat yang bisa membahayakan atau merugikan sebagian masyarakat yang lain. Kebijakan ini dirasa cukup sulit dalam pengimplementasiannya, karena adanya benturan kepentingan antara pelaku bisnis dengan keamanan dan kebijakan ini rawan menimbulkan konflik dalam skala yang cukup tinggi.
 - d. *Redistributive policy* (kebijakan pendistribusian ulang) adalah kebijakan dan program yang diasumsikan dapat menghasilkan perkembangan kesejahteraan, kepemilikan, hak dan nilai-nilai lain diantara kelas-kelas sosial ataupun kelompok etnis/suku. Kebijakan ini relatif cukup sulit dilaksanakan, karena tingkat konfliknya sangat tinggi, terutama yang

¹⁹ Ibid, hal 35-38

merasa dirugikan oleh kebijakan ini.

2. Kebijakan luar negeri dan pertahanan, terdapat 3 kategori kebijakan dalam kebijakan luar negeri dan pertahanan, yakni:²⁰
 - a. *Structural policy* merupakan kebijakan dan program yang sepenuhnya dibiayai oleh pemerintah sebagaimana kebijakan distributif, namun berkaitan dengan siapa, berapa banyak, kapan dilakukan dan harus diputuskan terlebih dahulu. Tujuan dari kebijakan ini adalah untuk memperoleh, menyebarkan, dan mengatur personel-personel dan kebutuhan militer.
 - b. *Strategic policy* merupakan kebijakan dan program strategi untuk menegaskan sikap dan menjalankan kebijaksanaan luar negeri dan militer pada Negara lain.
 - c. *Crisis policy* merupakan kebijakan sebagai respon atas masalah-masalah luar negeri yang tiba-tiba dihadapi oleh negara.

Sedangkan tipe kebijakan menurut George C Edwards III, menurut Edwards terdapat beberapa jenis kebijakan yang pada dasarnya mudah menemui permasalahan dalam pengimplementasiannya, tipe kebijakan tersebut yakni:²¹

1. *New policies* adalah kebijakan yang bukan sekedar kebijakan-kebijakan atau program-program yang baru disahkan, tapi kebijakan yang memang belum pernah dilaksanakan sebelumnya.
2. *Decentralized policies* adalah kebijakan yang dibuat oleh pemerintah pusat yang dimana program pengimplementasiannya diserahkan pada masing-masing daerah. Pada kebijakan ini terdapat kesulitan dikarenakan interpretasi yang beragam antar daerah dan tentunya kesiapan pada tiap-tiap daerah tidak sama, sehingga pengimplementasiannya dan hasil yang diperoleh akan berbeda-beda dari tujuan utama kebijakan tersebut.
3. *Controversial policies* adalah kebijakan yang mengandung reaksi-reaksi dan penafsiran-penafsiran yang saling bertentangan secara tajam.
4. *Complex policies* adalah kebijakan yang mengandung banyak aspek sekaligus

²⁰ Ibid, hal. 38

²¹ Ibid, hal 39-42

melibatkan berbagai badan dalam pengimplementasiannya. Banyaknya aspek yang terkait dan juga beragamnya pihak yang terlibat baik itu lintas sektoral maupun lintas departemen, sehingga menyebabkan kebijakan ini mudah menemui masalah di dalamnya.

5. *Crisis policies* adalah kebijakan yang dibuat untuk menanggapi situasi-situasi krisis yang mendesak dilakukannya tindakan segera.
6. *Judicial policies* adalah kebijakan yang dalam penerapannya mengandung sanksi hukum bagi pelanggar.
7. *Combination of characteristics* adalah kebijakan yang memiliki beberapa karakteristik, sehingga dalam pengimplementasiannya relatif sulit.

Dari ke dua tipe kebijakan menurut Ripley dan Franklin dan George C Edwards III yang sesuai dengan penelitian ini adalah tipe kebijakan dari George C Edwards III yaitu *complex policies* (kebijakan yang kompleks). Program layanan Go Sigap di Kepolisian Resort Gresik dibuat berdasarkan SOP (Standar Operasional Prosedur) GoSigap dengan tujuan memberikan standar pelayanan agar tugas yang dilakukan oleh personel Polri guna meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat yang berbasis modernisasi IT dapat terlaksana dengan baik dalam rangka mewujudkan stabilitas keamanan di wilayah hukum Polres Gresik. Dalam pengimplementasian program layanan Go Sigap pihak Kepolisian Gresik melibatkan berbagai instansi seperti Rumah Sakit, Pemadam Kebakaran, PLN, PDAM, mitra bantuan pencari, BASARNAS, TNI, dan Satpol PP.

I.5.2 Evaluasi Program

I.5.2.1 Evaluasi

Evaluasi atau yang biasa disebut dengan penilaian adalah kegiatan untuk membandingkan antara hasil dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Pada umumnya evaluasi dilaksanakan atas dorongan ataupun keinginan untuk mengukur capaian hasil kegiatan dari pelaksanaan program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Menurut William N. Dunn istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*), dan juga penilaian (*assessment*). Evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai

nilai atau manfaat dari hasil kebijakan. Evaluasi sangat penting karena dengan adanya evaluasi maka dapat memberikan informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai, dan kesempatan dapat dicapai melalui tindakan- tindakan publik.²²

Menurut Lester dan Stewart (Leo Agustino 2008: 185) evaluasi merupakan sesuatu yang berguna untuk dapat melihat sebagian-sebagian kegagalan dari suatu kebijakan dan juga untuk mengetahui apakah kebijakan yang telah dirumuskan dan ditetapkan sebelumnya dapat menghasilkan dampak yang sesuai dengan keinginannya.²³ Berbeda dengan pemantauan (monitoring), monitoring berguna untuk menilai tingkat kepatuhan, menemukan akibat-akibat yang tidak diinginkan dari suatu kebijakan atau program dan juga digunakan untuk menghasilkan informasi sebab dan konsekuensi kebijakan dan program.²⁴ Sedangkan evaluasi berguna untuk melihat sejauh mana program tersebut telah mencapai tujuannya. Evaluasi erat kaitannya dengan menunjuk pada aplikasi beberapa skala nilai terhadap hasil kebijakan dan program.²⁵

I.5.2.2 Jenis-jenis evaluasi

Secara umum terdapat 3 jenis evaluasi, diantaranya:

1. Evaluasi pada tahap perencanaan

Istilah evaluasi acapkali digunakan dalam tahapan perencanaan dalam rangka memilih dan juga menentukan skala prioritas terhadap alternatif dan dimungkinkan sebagai cara untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Evaluasi pada tahap pelaksanaan

Evaluasi merupakan kegiatan untuk menganalisis pada suatu program yang telah dibuat dan dijalankan dengan maksud menentukan dan membandingkan antara

²² Nugroho, Riant., 2003, *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, hal. 185

²³ Akbar, Muhammad Firya, 2016. *Evaluasi Kebijakan Program Pemberian Dana Bantuan Operasional Sekolah*. Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik, Vol 2 no 1

²⁴ Dunn, William N., 2003, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*: Edisi kedua, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, hal 607

²⁵ Ibid, hal 608

pelaksanaan dengan rencana, dan bertujuan untuk menilai tingkat kemajuan pelaksanaan dari program yang dibuat. Evaluasi dapat melihat sejauh mana program tersebut dapat mencapai tujuannya, dan apakah capaian hasil dari program tersebut dapat memecahkan permasalahan yang terjadi. Evaluasi juga sangat mempertimbangkan faktor-faktor dari luar yang dapat mempengaruhi, menghambat ataupun yang dapat membantu.

3. Evaluasi pada tahap pasca pelaksanaan

Pada tahap ini yang dinilai adalah apakah dampak yang dihasilkan dari pelaksanaan program tersebut dengan tujuan yang dicapai. Evaluasi pelaksanaan program layanan Go SIGAP Polres Gresik termasuk dalam tahap pelaksanaan program, dikarenakan menganalisis program layanan Go SIGAP Polres Gresik di saat program tersebut pada tahap pelaksanaan dengan melihat tingkat kemajuan program dari awal dilaksanakan hingga saat ini.

I.5.2.3 Fungsi evaluasi

Menurut William N. Dunn terdapat 4 fungsi evaluasi, meliputi:²⁶

1. Eksplanasi: dengan adanya eksplanasi, maka potret pelaksanaan program dapat dibuat sesuai dengan generalisasi mengenai pola-pola hubungan antar dimensi realitas yang diamati. Dari fungsi evaluasi ini evaluator dapat mengidentifikasi sebuah masalah, kondisi, dan siapa saja aktor-aktor yang mendukung keberhasilan ataupun kegagalan dari suatu kebijakan atau program.
2. Kepatuhan: pada fungsi ini dapat diketahui apakah tindakan yang dilakukan oleh para pelaku, baik itu birokrasi maupun pelaku lainnya sesuai dengan standar atau prosedur yang telah ditetapkan.
3. Auditing: melalui fungsi ini dapat diketahui apakah output dari kebijakan dan program benar-benar sampai ke tangan kelompok sasaran kebijakan program itu sendiri atau justru ada penyimpangan dan kebocoran.
4. Accounting: fungsi ini dapat diketahui apa akibat sosial ekonomi dari adanya kebijakan dan program tersebut.

²⁶ Triana, Wahyuni, Rochyati, 2011, *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*, PT. Revka Petra Media, Surabaya, hal 114-115

I.5.2.4. Pendekatan dalam evaluasi

Tabel I. 6

Pendekatan Dalam Evaluasi

Pendekatan	Tujuan	Asumsi	Bentuk-bentuk utama
Evaluasi semu	menggunakan metode deskriptif untuk menghasilkan informasi yang valid tentang hasil kebijakan	Ukuran manfaat atau nilai terbukti dengan sendirinya atau tidak kontroversial	➤ Eksperimentasi social ➤ Akuntansi sistem sosial ➤ Pemeriksaan social ➤ Sintesis riset dan praktik
Evaluasi formal	Menggunakan metode deskriptif untuk menghasilkan informasi yang terpercaya dan valid mengenai hasil kebijakan secara formal diumumkan sebagai tujuan program-kebijakan	Tujuan dan sasaran dari pengambil kebijakan dan administrator yang secara resmi diumumkan merupakan ukuran yang tepat dari manfaat atau nilai	➤ Evaluasi perkembangan ➤ Evaluasi eksperimental ➤ Evaluasi proses retrospektif ➤ Evaluasi hasil retrospektif
Evaluasi keputusan teoritis	Menggunakan metode deskriptif untuk menghasilkan informasi yang terpercaya dan valid mengenai hasil kebijakan yang secara eksplisist diinginkan oleh berbagai pelaku kebijakan	Tujuan dan sasaran dari berbagai pelaku yang diumumkan secara formal ataupun diam-diam merupakan ukuran yang tepat dari manfaat atau nilai	➤ Penilaian tentang dapat tidaknya dievaluasi ➤ Analisis utilitas dan multiatribut

Sumber: Dunn, William N., 2003. Pengantar Analisis Kebijakan Publik: Edisi Kedua, GadjahMada University Press, Yogyakarta, hal 612.

Menurut William N. Dunn, terdapat 3 pendekatan dalam evaluasi kebijakan, diantaranya:²⁷

1. Evaluasi semu (*Pseudo Evalution*)

Evaluasi semu merupakan pendekatan yang menggunakan metode-metode deskriptif yang berguna untuk mrnghasilkan informasi yang valid dan

²⁷ Dunn, William N., Op.cit, hal 611-619

dapat dipercaya mengenai hasil suatu kebijakan dan program, tanpa berusaha untuk menanyakan tentang manfaat ataupun nilai dari hasil-hasil tersebut terhadap individu, kelompok, atau masyarakat secara keseluruhan. Asumsi utama dari evaluasi semu adalah ukuran manfaat atau nilai merupakan sesuatu yang dapat terbukti dengan sendiri (*self evident*) atau tidak kontroversial.

Dalam evaluasi semu analisis secara khusus menerapkan bermacam-macam metode (rancangan eksperimental-semu, kuesioner, random sampling, teknik statistik) yang berguna untuk menjelaskan variasi hasil kebijakan sebagai produk dari variabel masukan dan proses. Namun kenyataannya setiap hasil kebijakan yang ada diterima begitu saja sebagai tujuan yang tepat. Bentuk-bentuk utama dari evaluasi semu mencakup berbagai pendekatan untuk pemantauan, yakni eksperimentasi sosial, akuntansi system social, pemeriksaan sosial, dan sintesis penelitian dan praktik.

2. Evaluasi formal (*Formal Evaluation*)

Evaluasi formal merupakan pendekatan yang menggunakan metode deskriptif untuk menghasilkan informasi yang valid dan cepat dipercaya mengenai hasil-hasil kebijakan, tetapi mengevaluasi hasil tersebut atas dasar tujuan dari program kebijakan yang telah diumumkan secara formal oleh pembuat kebijakan dan administrator program. Asumsi utama dari evaluasi formal adalah tujuan dan sasaran dari pengambil kebijakan dan administrator yang secara resmi diumumkan merupakan ukuran yang tepat dari manfaat atau nilai.

Dalam evaluasi formal analisis menggunakan berbagai macam metode yang sama seperti halnya yang dipakai dalam evaluasi semu dan tujuannya identik dengan menghasilkan informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai variasi-variasi hasil kebijakan dan dampak yang dapat dilacak dari sebuah masukan dan proses kebijakan. Sedangkan evaluasi formal menggunakan undang-undang, dokumen-dokumen program, dan melakukan wawancara dengan pembuat kebijakan dan administrator dalam rangka untuk mengidentifikasi, mendefinisikan, dan menspesifikasikan tujuan dan target kebijakan. Dalam evaluasi formal tipe-tipe kriteria evaluatif yang paling sering

digunakan adalah efektifitas dan efisiensi. Bentuk-bentuk utama evaluasi formal yakni evaluasi perkembangan, evaluasi eksperimental, evaluasi proses retropektif, dan evaluasi hasil retropektif. Salah satu tipe utama evaluasi formal adalah evaluasi sumatif yang meliputi usaha untuk memantau pencapaian tujuan dan target formal setelah kebijakan suatu kebijakan atau program diterapkan dalam jangka waktu tertentu. Tujuan diciptakannya evaluasi sumatif yaitu untuk menilai produk-produk kebijakan dan program publik yang stabil dan mantap. Sedangkan evaluasi formatif meliputi usaha-usaha untuk secara terus-menerus memantau pencapaian tujuan-tujuan dan target formal. Perbedaan utama dari karakteristik evaluasi formatif adalah jumlah titik waktu di mana hasil kebijakan dipantau. Oleh karena itu, perbedaan antara evaluasi sumatif dengan evaluasi formatif adalah persoalan derajat.

Evaluasi formal tentu saja dapat bersifat sumatif ataupun formatif, akan tetapi juga dapat meliputi kontrol langsung atau tidak langsung terhadap masukan kebijakan beserta proses-prosesnya.

Tabel I. 7

Tipe-Tipe Evaluasi Formal

Kontrol terhadap aksi kebijakan	Orientasi terhadap proses kebijakan	
	Formatif	sumatif
Langsung	Evaluasi perkembangan	Evaluasi eksperimental
Tidak langsung	Evaluasi proses retrospektif	Evaluasi hasil retropektif

Sumber: Dunn, William N, 2003, Pengantar Analisis Kebijakan Publik: edisi kedua, GadjahMada University Press, Yogyakarta. Hal 615

Variasi evaluasi formal meliputi :

- a. Evaluasi perkembangan: pada bagian ini menunjuk pada kegiatan-kegiatan/ aktivitas evaluasi yang secara eksplisit diciptakan untuk melayani kebutuhan sehari-hari staf program. Evaluasi perkembangan sangat berguna untuk mengalihkan staf dari kelemahan yang baru dimulai atau kegagalan yang tidak diharapkan dari program dan untuk meyakinkan layak tidaknya operasi yang dilakukan mereka yang bertanggung jawab terhadap operasinya. Evaluasi

perkembangan meliputi beberapa ukuran pengontrolan langsung terhadap aksi-aksi kebijakan yang telah digunakan secara luas untuk berbagai situasi di sektor-sektor baik itu sektor public maupun swasta. Evaluasi perkembangan karena bersifat formatif dan meliputi kontrol secara langsung, maka dapat digunakan untuk mengadaptasi secara langsung pengalaman baru yang diperoleh melalui manipulasi yang sistematis terhadap variabel masukan dan juga proses.

- b. Evaluasi proses retrospektif: meliputi pemantauan evaluasi terhadap program setelah program tersebut diterapkan untuk jangka waktu tertentu. Pada variasi ini cenderung dipusatkan pada masalah-masalah dan juga kendala-kendala yang terjadi selama implementasi kebijakan dan program tidak memperkenankan dilakukannya manipulasi secara langsung terhadap masukan. Evaluasi proses retrospektif lebih menggantungkan pada deskripsi *ex post facto* (retrospektif) yang berkaitan dengan kegiatan aktivitas program yang sedang berjalan yang sangat erat kaitannya dengan hubungan antara keluaran dan dampak. Variasi ini mensyaratkan adanya sistem pelaporan internal yang mantap dengan memungkinkan pemunculan yang berkelanjutan mengenai informasi yang berhubungan dengan program. Evaluasi proses retrospektif mensyaratkan sistem informasi yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan yang seringkali sulit untuk diciptakan.
- c. Evaluasi eksperimental: yang meliputi pemantauan (monitoring) dan evaluasi hasil dibawah kondisi kontrol langsung terhadap masukan dan proses kebijakan. Secara umum, evaluasi eksperimental yang ideal merupakan faktor eksperimen ilmiah yang terkontrol, yang di mana semua faktor yang dapat mempengaruhi hasil kebijakan kecuali satu yaitu variabel-variabel proses dan masukan khusus-kontrol, dipertahankan konstan, tapi atau diperlakukan sebagai hipotesis tandingan yang masuk akal.
- d. Evaluasi hasil retrospektif: pada variasi ini meliputi pemantauan dan evaluasi hasil, tetapi tidak disertai dengan kontrol langsung terhadap masukan-masukan dan proses kebijakan yang bias dimanipulasi. Maksud kontrol tidak langsung atau disebut kontrol statistik yaitu evaluator berusaha mengisolasi pengaruh dari banyak faktor lainnya dengan menggunakan metode kuantitatif. Terdapat 2

varian utama pada evaluasi proses retrospektif, yaitu studi lintas sektional dan studi longitudinal. Studi lintas sektoral berusaha untuk memantau dan juga mengevaluasi berbagai program pada satu titik waktu tertentu. Tujuan dari studi lintas sektoral adalah menemukan apakah hasil dan dampak dari berbagai macam program berbeda secara signifikan satu sama lain, dan jika berbeda, maka tindakan apa, dan kondisi awal yang seperti apa atau kejadian-kejadian apa yang dapat menjelaskan adanya perbedaan tersebut. Sedangkan studi longitudinal adalah studi yang mengevaluasi perubahan hasil dari satu, beberapa, atau banyak program pada dua atau lebih titik waktu.

Dari ke empat variasi evaluasi formal, yang sesuai dengan penelitian ini adalah evaluasi retrospektif, karena adanya keterkaitan dengan program layanan Go Sigap. Evaluasi proses retrospektif yakni pemantauan evaluasi terhadap program setelah program tersebut diterapkan dalam jangka waktu tertentu. Dan evaluasi proses retrospektif ini cenderung dipusatkan pada masalah-masalah dan juga kendala-kendala yang terjadi selama implementasi kebijakan dan program, serta tidak diperkenankan dilakukannya manipulasi secara langsung terhadap masukan. Pada variasi ini menggabungkan pada deskripsi *ex post facto* (retrospektif) yang berkaitan dengan kegiatan-kegiatan dan aktivitas-aktivitas program yang sedang berjalan. Maka, hal tersebut sangat erat kaitannya dengan hubungan antara keluaran dan dampak.²⁸

3. Evaluasi keputusan teoritis (*Decision Theoretic Evaluation*)

Evaluasi keputusan teoritis adalah pendekatan yang menggunakan metode-metode deskriptif untuk dapat menghasilkan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan dan juga valid mengenai hasil-hasil kebijakan yang secara eksplisit dinilai oleh berbagai macam pelaku kebijakan. Yang membedakan antara evaluasi teoritis dengan evaluasi semu dan formal adalah evaluasi keputusan teoritis berusaha untuk memunculkan dan membuat eksplisit tujuan dan target dari para pelaku kebijakan baik itu yang tersembunyi atau yang dinyatakan. Hal ini berarti bahwa tujuan dan target dari para pembuat kebijakan dan administrator merupakan

²⁸ Ibid, hal 12

sumber nilai, karena pada dasarnya semua pihak mempunyai andil dalam memformulasikan dan mengimplementasikan kebijakan dilibatkan dalam merumuskan tujuan dan target di mana kinerja nantinya akan diukur.

Evaluasi keputusan teoritis merupakan cara untuk mengatasi beberapa kekurangan dari evaluasi semu dan evaluasi formal, diantaranya:

- a. Kurang dan tidak memanfaatkan informasi kinerja. Sebagian besar informasi yang dihasilkan melalui evaluasi kurang digunakan bahkan tidak pernah digunakan untuk memperbaiki pembuatan kebijakan. Sehingga evaluasi tidak cukup responsif terhadap tujuan dan target dari pihak perumusan dan implementasi kebijakan dan program.
- b. Ambiguitas kinerja tujuan. Banyaknya tujuan dan program publik yang kabur, hal ini dikarenakan bahwa tujuan umum yang sama misalnya untuk meningkatkan kesehatan dan mendorong konservasi energi yang lebih baik dapat menghasilkan tujuan spesifik yang saling bertentangan satu sama lain. Dan jika memiliki tujuan yang sama dapat dioperasionalkan ke dalam enam macam kriteria evaluasi, meliputi efektivitas, efisiensi, kecukupan, kesamaan, responsivitas, dan kelayakan. Perlu diketahui, salah satu dari tujuan evaluasi keputusan teoritis adalah mengurangi kekaburan tujuan dan menciptakan konflik antar tujuan spesifik dan target.
- c. Tujuan-tujuan yang saling bertentangan. Tujuan dan target kebijakan dan program-program publik tidak dapat secara memuaskan diciptakan dengan memusatkan padanilai-nilai salah satu atau beberapa pihak. Berbagai pelaku kebijakan dengan tujuandan target yang saling berlawanan nampak dan hampir semua kondisi/situasi memerlukan evaluasi. Evaluasi keputusan teoritis berusaha untuk mengidentifikasiberbagai pelaku kebijakan dan menampakkan tujuan-tujuan.

Salah satu tujuan dari evaluasi keputusan teoritis adalah untuk menghubungkan informasi mengenai hasil-hasil dari kebijakan dengan nilai-nilai dari berbagai pelaku kebijakan. Asumsi dari evaluasi ini adalah bahwa tujuan dan sasaran dari pelaku kebijakan baik itu yang dinyatakan secara formal maupun

secara tersembunyi merupakan ukuran yang layak terhadap manfaat atau nilai kebijakan dan program. Terdapat dua bentuk dari evaluasi keputusan teoritis, yakni evaluabilitas dan analisis utilitas multiatribut, keduanya berusaha untuk menghubungkan informasi mengenai hasil kebijakan dengan nilai dari berbagai pelaku kebijakan.

Evaluabilitas (*evaluability*) merupakan serangkaian prosedur yang dibuat denganmaksud untuk menganalisis sistem pembuatan keputusan, yang diharapkan dapat diperoleh dari informasi kinerja dan dapat memperjelas tujuan, sasaran, dan asumsi- asumsi di mana kinerja akan diukur.

I.5.2.5 Kriteria dalam evaluasi

Menurut William N Dunn, terdapat 6 kriteria dalam evaluasi, seperti yangterlihat pada tabel berikut:²⁹

²⁹ Ibid, hal 610

Tabel I. 8
Kriteria Evaluasi

Tipe kriteria	pertanyaan	ilustrasi
Efektivitas	Apakah hasil yang diinginkan telah dicapai?	Unit pelayanan
Efisiensi	Seberapa banyak usaha diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan?	Unit biaya Manfaat bersih Rasio biaya- manfaat
kecukupan	Seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan memecahkan masalah?	Biaya tetap (masalah tipe I) Efektivitas tetap (masalah tipe II)
Perataan	Apakah biaya dan manfaat didistribusikan dengan merata kepada kelompok-kelompok yang berbeda?	Kriteria pareto Kriteria kaldor-hicks Kriteria rawls
Responsivitas	Apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai kelompok-kelompok tertentu?	Konsistensi dengan survei warga negara
ketepatan	Apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai?	Program publik harus merata dan efisien

Sumber: Dunn, William N., 2003, Pengantar Analisis Kebijakan Publik: Edisi Kedua, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, hal 610.

Sedangkan menurut Poister, terdapat 6 kriteria dalam riset evaluasi, yang meliputi:³⁰

1. *Effectiveness* (efektivitas)

Kriteria ini berkaitan dengan apakah suatu program dapat mencapai hasil atau mencapai tujuan sebagaimana yang telah dirumuskan oleh program. Pada umumnya efektivitas diukur berdasarkan unit produk, jasa layanan program atau nilai moneter, karena secara dekat berhubungan dengan rasionalitas teknik.

2. *Efficiency* (efisiensi)

Kriteria ini digunakan untuk menjawab pertanyaan seberapa banyak suatu usaha diperlukan guna mencapai hasil atau tujuan program yang diharapkan. Jadi

³⁰ Samsul Hadi, Dkk, 2011, *Metode Riset Evaluasi*, Lakbang Grafika, Yogyakarta, hal 114

efisiensi sangat erat hubungannya dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan efektivitas tertentu. Suatu program dikatakan efisien apabila mencapai efektivitas sangat tinggi, namun dengan menggunakan dana atau biaya paling rendah.

3. *Adequacy* (kecukupan)

Kriteria ini berhubungan dengan pertanyaan seberapa jauh tingkat efektivitas dapat memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan para pihak yang terlibat dalam program dapat memecahkan suatu masalah. Kriteria ini lebih menekankan pada hubungan antara alternatif desain program dengan hasil atau tujuan yang diinginkan.

4. *Equity* (kesamaan atau perataan)

Kriteria ini menunjuk pada kemampuan program dalam menjangkau berbagai kelompok masyarakat yang berbeda-beda. Kriteria ini sangat erat hubungannya dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat atau hasil dan usaha secara adil.

5. *Responsiveness* (responsivitas)

Digunakan untuk menjawab pertanyaan seberapa jauh hasil suatu program dapat memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai kelompok-kelompok tertentu.

6. *Appropriateness* (ketepatan atau kelayakan)

Ketepatan atau kelayakan program menunjuk pada nilai atau harga dari tujuan program dan pada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut sebagaimana yang terpapar dalam matriks program (logika kerangka kerja program). Kriteria ini tidak dapat didefinisikan secara baku, karena dimaksudkan untuk menjangkau ke luar kriteria yang sudah ada. Cara terbaik untuk menentukan kriteria ini yaitu dengan cara menggabung-gabungkan sejumlah kriteria lain, misalnya kriteria keadilan dan efisiensi, efektivitas dan keadilan, dan sebagainya.

I.5.2.6. Tipe evaluasi

Menurut James Anderson terdapat 3 tipe evaluasi kebijakan,³¹ yang di mana masing-masing dari tipe evaluasi yang diperkenalkan oleh James ini didasarkan pada pemahaman para evaluator terhadap evaluasi, diantaranya:

1. Evaluasi dipahami sebagai kegiatan fungsional. Apabila evaluasi kebijakan dipandang sebagai bagian yang sama pentingnya dengan kebijakan itu sendiri, maka para pembentuk kebijakan dan administrator selalu membuat pertimbangan mengenai manfaat atau dampak dari adanya kebijakan, dan program-program. Evaluasi seperti ini akan menimbulkan konflik, dikarenakan para evaluator yang berbeda akan menggunakan kriteria yang berbeda pula, sehingga kesimpulan yang akan didapatkan pun berbeda mengenai manfaat dari kebijakan yang sama.
2. Evaluasi yang memfokuskan diri pada bekerjanya kebijakan-kebijakan atau program tertentu. Tipe ini lebih membicarakan sesuatu mengenai kejujuran atau efisiensi dalam melaksanakan program. Namun terdapat kelemahan jikalau mengevaluasi dengan menggunakan tipe ini, karena cenderung untuk menghasilkan informasi yang sedikit mengenai dampak suatu program terhadap masyarakat.
3. Evaluasi kebijakan sistematis. Tipe ini melihat secara obyektif dari program-program kebijakan yang dijalankan untuk mengukur dampaknya bagi masyarakat dan melihat sejauh mana tujuan-tujuan yang telah dinyatakan dapat tercapai. Tipe ini mengarahkan untuk melihat dampak yang ada dari suatu kebijakan dengan berpihak pada sejauhmana kebijakan tersebut dapat menjawab kebutuhan atau masalah masyarakat. Konsekuensinya adalah evaluasi ini akan memberikan suatu pemikiran tentang dampak dari kebijakan dan merekomendasikan perubahan kebijakan dengan mendasarkan kenyataan yang sebenarnya kepada para pembentuk kebijaka dan masyarakat umum.

Dari penjelasan di atas menurut berbagai ahli, bisa disimpulkan bahwa evaluasimerupakan suatu proses akhir dari terciptanya kebijakan yang dibuat serta dalam pelaksanaannya. Jadi evaluasi ini sebagai tolok ukur apakah kebijakan dapat

³¹ Winarno, Budi, 2007, *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*, PT. Buku Kita, Jakarta, hal 227

berjalan sesuai dengan harapan dan kenyataan di lapangan. Evaluasi bukan hanya sebagai alat ukur dan tidak hanya berkaitan dengan mencari kesalahan dari kebijakan yang telah dibuat, tetapi sebagai informasi yang diterima dengan pemikiran yang positif dari hasil kinerja kebijakan yang telah dibuat dalam rangka untuk bahan perbaikan di masa yang akan datang.

I.5.3 Program

Kebijakan publik pada dasarnya dibuat atas dasar terjadinya permasalahan-permasalahan yang sedang dihadapi masyarakat dengan tujuan untuk dapat dipecahkannya suatu masalah tersebut. Dan masalah-masalah tersebut tentunya memerlukan intervensi dari pemerintah. Kebijakan baru bisa dijalankan ketika dioperasionalkan ke dalam bentuk yang disebut dengan program. Yang dimaksud dengan program menurut Bintoro Tjokroamidjojo, adalah:³² *“...is taken to mean a form of organized social activity with a specific objective, limited in space and time. It often consists of an interrelated group of ‘project’ and usually limited to one or more organizations and activities.”* (program adalah suatu aktivitas sosial yang terorganisasi dengan tujuan tertentu yang spesifik dalam ruang dan waktu yang terbatas yang terdiri dari berbagai proyek yang saling berhubungan dan biasanya terbatas pada satu atau lebih organisasi atau aktivitas).

Dari pengertian program di atas, dapat disimpulkan bahwa program dibuat guna untuk mendukung suatu pencapaian dari tujuan tertentu yang terdapat pada rencana operasional tahunan yang kemudian disusun ke dalam proyek-proyek kegiatan. Bintoro Tjokroamidjojo menyebutkan bahwa terdapat beberapa ciri-ciri dari program yang baik, yaitu:³³

- a. Tujuan yang dirumuskan harus jelas
- b. Penentuan peralatan yang baik untuk mencapai tujuan tersebut
- c. Suatu kerangka kebijaksanaan yang konsisten atau proyek-proyek yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan program seefektif mungkin
- d. Pengukuran dengan ongkos-ongkos yang diperkirakan dan keuntungan-

³² Tjokroamidjojo, Bintoro, 1990, *Perencanaan Pembangunan*, CV Masagung, Jakarta, hal. 194

³³ Ibid, hal. 195-196

keuntungan yang diharapkan akan dihasilkan program tersebut

- e. Hubungan dengan kegiatan lain dalam usaha pembangunan dan program pembangunan tidak berdiri sendiri
- f. Berbagai upaya di bidang manajemen termasuk penyediaan tenaga, pembiayaan dan lain-lainnya untuk menjelaskan program tersebut.

I.5.3.1 Evaluasi Program

Evaluasi program menurut Arikunto dan Jabar adalah suatu proses penetapan yang secara sistematis berkenaan dengan nilai, tujuan, efektifitas atau kecocokan yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.³⁴ Cronbach dan stufflebeam berpendapat bahwa evaluasi program merupakan upaya untuk menyediakan informasi-informasi untuk dapat disampaikan kepada pengambil kebijakan.³⁵ Sedangkan evaluasi program menurut Ralp Tyler adalah proses untuk mengetahui apakah tujuan program sudah terealisasi.³⁶

Dari pengertian menurut beberapa ahli mengenai evaluasi program tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa evaluasi program adalah suatu proses penetapan yang dilakukan secara sistematis yang berkenaan dengan nilai, tujuan, dan efektifitas dalam rangka untuk mengetahui hasil-hasil yang diperoleh setelah berjalannya suatu program dengan menyesuaikannya terhadap tujuan-tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dan untuk mengetahui apakah program tersebut dapat terealisasi sesuai dengan tujuan dan harapan.

I.5.3.2 Program Layanan Go Sigap

Go Sigap adalah³⁷ aplikasi smartphone pelayanan publik berbasis android dan IOS yang terintegrasi secara offline dan online dengan melibatkan multi instansi dimana secara spesifik dibuat dengan tujuan untuk mendukung tugas Kepolisian Republik Indonesia untuk melayani dan memenuhi kebutuhan rasa aman masyarakat agar lebih prima, lebih efisien, respon cepat. Garis besar aplikasi Go

³⁴ Arikunto dan Jabar, 2008, *Evaluasi Program Pendidikan, Pedoman Teoritis bagi Praktisi Pendidikan*. Jakarta, Bumi Aksara, hal 14.

³⁵ Ibid, hal 78

³⁶ Ibid, hal 38

³⁷ Standart Operasional Prosedur Go Sigap, Humas Polres Gresik, hal. 2

Sigap adalah aplikasi dari Polri untuk masyarakat, Polri ke Polri, Polri ke mitra Polri (pemadam kebakaran, ambulance rumah sakit, Satuan Pengamanan, Basarnas, PLN, dan lain- lain), dari mitra Polri ke masyarakat.

Aplikasi Go Sigap dirancang sedemikian rupa agar masyarakat dapat menggunakannya tanpa harus melakukan registrasi atau pendaftaran terlebih dahulu. Namun demikian, setelah membuka dan merasakan awal manfaat dari aplikasi Go Sigap, pengguna harus mengisi data diri yang sesungguhnya dan valid. Tujuan dari pendataan ini adalah untuk menghindari pengguna yang tidak serius. Sehingga tujuan utama validasi data dapat bersinergi dengan komitmen serius Polri dan instansi terkait lainnya untuk membantu serta melayani masyarakat. Dalam aplikasi ini, masyarakat diajak untuk mengetahui fitur-fitur dan fungsi-fungsi dari aplikasi tersebut, karena terdapat beberapa fitur yang dapat digunakan oleh masyarakat tanpa harus melakukan registrasi terlebih dahulu, diantaranya; informasi terkini, berita nasional, informasi lokasi kantor polisi, lokasi kantor pemerintahan, tempat wisata, nomor-nomor penting, lokasi pelayanan SIM keliling dan berbagai informasi lain yang bermanfaat bagi penggunanya. Sedangkan yang terdapat pada fitur utama aplikasi ini, yakni; panic button (tombol bantuan darurat), pengaduan, laporan polisi, layanan surat kehilangan, pengajuan pembuatan SIM baru/perpanjangan dan pengajuan SKCK baru/ perpanjangan, pengguna harus melakukan registrasi dengan data yang valid terlebih dahulu. Data yang dimasukkan oleh masyarakat akan diverifikasi kebenarannya dengan data yang ada di dukcapil maupun data registrasi perdana kartu SIM pada handphone.

I.5.3.3 Evaluasi Program Layanan Go Sigap

Evaluasi program merupakan cara atau langkah-langkah yang ditempuh untuk mengetahui keberhasilan atau kegagalan program yang telah dilaksanakan. Dalam penelitian ini, evaluasi di fokuskan pada pelaksanaan program layanan Go Sigap, sehingga dapat diketahui capaian-capaian dari dilaksanakan program tersebut berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan.

Evaluasi program layanan Go Sigap adalah serangkaian kegiatan yang

dilakukan dalam rangka mengetahui kinerja implementasi dengan melihat proses pelaksanaan program layanan Go Sigap yang telah dilaksanakan dan menyesuaikan dengan tujuan serta target yang ingin di capai.

I.5.3.4 Pendekatan evaluasi program layanan Go Sigap

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yakni pendekatan evaluasi formal. Evaluasi formal merupakan pendekatan yang menggunakan metode deskriptif untuk menghasilkan informasi yang valid dan cepat dipercaya mengenai hasil-hasil kebijakan. Untuk mengevaluasi hasil tersebut atas dasar tujuan dari program kebijakanyang telah diumumkan secara formal oleh pembuat kebijakan dan administrator program. Asumsi utama dari evaluasi formal yaitu tujuan dan sasaran dari pengambil kebijakan dan administrator yang secara resmi diumumkan merupakan ukuran yang tepat dari manfaat atau nilai.

Dalam evaluasi formal menggunakan undang-undang, dokumen-dokumen program, dan melakukan wawancara dengan pembuat kebijakan dan administrator program untuk mengidentifikasi, mendefinisikan, dan menspesifikasin tujuan dan target dari kebijakan. Tipe-tipe kriteria evaluasi dalam evaluasi formal yang paling sering digunakan adalah efektifitas dan efisiensi.

Penelitian ini dilakukan saat program sedang berjalan hingga program selesai diimplementasikan, sehingga pendekatan yang digunakan yakni pendekatan formatif. Evaluasi formatif adalah usaha-usaha yang secara terus menerus memantahu capaian- capaian dari tujuan dan target formal. Peneliti memilih pendekatan formatif karena program tersebut masih atau sedang dilaksanakan. Sedangkan pendekatan sumatif untuk mengetahui ketika suatu program selesai dilaksanakan yang berkaitan dengan dampak dari program tersebut. Untuk melihat permasalahan yang berkaitan dengan program layanan Go Sigap, pendekatan yang lebih tepat digunakan yaitu pendekatan formatif, karena program layanan Go Sigap masih sedang berjalan. Dan evaluasi formatif juga digunakan untuk mengevaluasi pelaksanaan program.

Evaluasi formatif memiliki dua variasi yakni evaluasi perkembangan dan evaluasi proses retrospektif. Pada evaluasi perkembangan menunjuk kegiatan-

kegiatan/aktivitas evaluasi yang secara eksplisit diciptakan untuk melayani kebutuhan sehari-hari staff program. Evaluasi perkembangan ini berguna untuk mengalihkan staff dari kelemahan yang baru dimulai atau kegagalan yang tidak diharapkan dari program, serta untuk menyakinkan layak tidaknya operasi yang dilakukan mereka yang bertanggung jawab terhadap operasinya.³⁸

I.5.3.5 Kriteria evaluasi program layanan Go Sigap

Kriteria merupakan karakteristik dari kebijakan/program yang dianggap penting untuk melakukan riset evaluasi. Kriteria merupakan ekspresi (ungkapan), penghargaan (value) orang pada suatu kebijakan/program. Evaluasi didasarkan pada keyakinan, pengalaman pribadi, pengalaman orang lain, dan hasil kajian teori. Kriteria tidak dapat dideduksikan secara logis, karakteristik pembedanya adalah bahwa kriteria harus dipilih, karena kriteria mewakili dan mempresentasikan judgment (pertimbangan) yang menyangkut apa-apa yang dianggap penting dan menjadi tujuan suatu program atau kebijakan.³⁹

Untuk dapat menentukan kriteria dalam penelitian ini, maka dipilih berdasarkan pertimbangan yang menyangkut apa saja yang dianggap penting dan menjadi tujuan, serta yang menjadi fokus pada penelitian evaluasi ini ialah pada proses pelaksanaan dari program layanan Go Sigap di Kepolisian Resort (Polres) Gresik.

Dalam penelitian ini mengenai evaluasi pelaksanaan program layanan Go Sigap di Kepolisian Gresik membutuhkan kriteria untuk dilakukannya suatu penilaian. Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini yakni kriteria menurut William N Dunn, antara lain:

1. Efektivitas (*effectiveness*) yaitu berkenaan dengan apakah suatu alternatif dapat mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya suatu tindakan. Efektivitas erat kaitannya dengan rasionalitas teknis dan selalu diukur dari unit produk atau layanan. Kebijakan dapat dikatakan efektif ketika kebijakan lebih bermutu dan memiliki hasil yang bernilai (sesuai dengan

³⁸ Dunn, William N., Op.cit hal 11

³⁹ Samsul Hadi, Dkk, Op.cit, hal 110.

tujuan).⁴⁰

Dalam penelitian ini, maka ukuran efektivitas diartikan sebagai standar tercapainya hasil yang berdasarkan pada tujuan dan juga sasaran dari adanya suatu kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya, dan menunjukkan sejauhmana tingkat organisasi dapat menjalankan fungsi-fungsinya secara optimal. Dengan menggunakan kriteria ini, maka yang dinilai yaitu sejauhmana hasil output yang diinginkan dapat sesuai dengan tujuan dan sasaran dari dilaksanakannya program layanan Go Sigap di Kepolisian Resort Gresik.

2. Efisiensi (*efficiency*) yaitu berkaitan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu. Efisiensi yang merupakan sinonim dari rasionalitas ekonomi adalah hubungan antara efektivitas dan usaha dan pada umumnya diukur dari ongkos moneter. Efisiensi pada umumnya ditentukan melalui perhitungan biaya perunit produk atau layanan.⁴¹

Dalam penelitian ini, efisiensi diartikan sebagai suatu standar untuk menilai seberapa besar usaha yang dilakukan oleh pelaksana kebijakan atau program, dalam hal ini adalah Polres Gresik dari adanya program layanan Go Sigap dalam mencapai tujuan dan sasaran yang akan dicapai.

3. Kecukupan (*adequacy*) yaitu berkaitan dengan seberapa jauh tingkat efektivitas dapat memuaskan kebutuhan, nilai, dan kesempatan yang dapat menumbuhkan adanya masalah. Kriteria ini menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dengan hasil yang diharapkan.⁴²

Dalam penelitian ini, kecukupan diartikan sebagai suatu standar untuk menilai seberapa memuaskan kebutuhan dengan adanya program layanan Go Sigap bagi kelompok sasaran.

4. Perataan (*equity*) yaitu erat kaitannya dengan rasionalitas legal dan sosial yang menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Kriteria ini berorientasi pada perataan adalah

⁴⁰ Dunn, William N., Op.cit, hal 429

⁴¹ Ibid, hal. 430

⁴² Ibid

kebijakan yang akibatnya atau usaha yang secara adil didistribusikan.⁴³

Dalam penelitian ini, perataan diartikan sebagai keadilan Polres Gresik dalam memberikan pelayanan melalui program layanan Go Sigap pada semua lapisan masyarakat yang menjadi sasaran dan objek kebijakan harus sama-sama dapat merasakan hasil dari adanya program tersebut.

5. Responsivitas (*responsiveness*) yaitu berkaitan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, dan nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu.⁴⁴ Responsivitas merupakan tanggapan dari sasaran kebijakan publik atas penerapan kebijakan, dalam kebijakan publik responsivitas diartikan sebagai respon dari adanya suatu aktivitas.

Dalam penelitian ini, responsivitas diartikan sebagai suatu standar penilaian dari keberhasilan suatu program layanan Go Sigap sebagai cerminan nyata kebutuhan, preferensi, dan nilai dari kelompok-kelompok sasaran.

6. Ketepatan (*appropriateness*) yaitu berhubungan dengan rasionalitas substantif, kriteria ini merujuk pada nilai atau harga dari tujuan program dan pada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut. Kriteria ini mempertanyakan apakah tujuan tepat untuk masyarakat.⁴⁵

Dalam penelitian ini, ketepatan atau kelayakan diartikan sebagai penilaian dari suatu tujuan dari program layanan Go Sigap yang menjadi solusi dari masalah yang ada di tengah-tengah masyarakat, sehingga dapat diketahui apakah dari adanya program layanan Go Sigap dapat memecahkan masalah atau justru dapat menimbulkan masalah yang lain.

I.6 Definisi Konsep

1. Program Layanan Go Sigap; merupakan program layanan yang berbasis teknologi yang dapat terintegrasi baik secara online maupun offline dalam rangka memberikankemudahan bagi masyarakat di Kabupaten Gresik untuk melapor, mengurus/memperpanjang SIM, mengurus SKCK serta untuk mengakses berbagai informasi yang telah disediakan oleh Kepolisian Resort (Polres) Gresik.

⁴³ Ibid, hal. 434

⁴⁴ Ibid, hal. 437

⁴⁵ Ibid, hal. 438

2. Evaluasi program layanan Go Sigap; merupakan serangkaian kegiatan yang digunakan dalam rangka untuk menilai kinerja implementasi dengan melihat proses pelaksanaan dari program layanan Go Sigap yang telah dilaksanakan/dilakukan serta memperhatikan tujuan dan target yang ingin dicapai dari program tersebut.
3. Efektivitas: merupakan suatu standar untuk menilai tercapainya suatu hasil berdasarkan pada tujuan dan sasaran dari program.
4. Efisiensi: merupakan standar untuk menilai seberapa besar usaha yang dijalankan oleh pelaksana program dalam mencapai suatu tujuan dan sasaran yang akan dicapai.
5. Kecukupan: merupakan standar untuk mengukur seberapa jauh dari pencapaian hasil yang diinginkan dapat memecahkan suatu permasalahan.
6. Perataan: merupakan keadilan dalam mendistribusikan biaya dan manfaat kepada semua lapisan masyarakat secara merata.
7. Responsivitas: merupakan tanggapan dari sasaran kebijakan publik atas penerapan suatu kebijakan dan berkaitan dengan seberapa jauh kebijakan tersebut dapat memuaskan kebutuhan masyarakat tertentu.
8. Ketepatan: merupakan solusi dari permasalahan yang terjadi di masyarakat, sehingga apakah dari adanya kebijakan atau program dapat memecahkan masalah atau justru sebaliknya yaitu menimbulkan permasalahan.

I.7 Metode Penelitian

Agar dapat menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu *“Bagaimana evaluasi program layanan Go Sigap di Kepolisian Resort (Polres) Gresik?”*. Maka, sangat diperlukan instrumen / metode yang tepat untuk menjawab rumusan masalah tersebut. Metode yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan

berbagai metode ilmiah.⁴⁶ Sedangkan menurut Jhon W. Creswell, penelitian kualitatif adalah metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau kelompok orang yang dianggap berasal dari masalah sosial. Proses dalam penelitian kualitatif melibatkan upaya-upaya penting, seperti halnya; mengajukan pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif dan juga menafsirkan makna data.⁴⁷

I.7.1 Tipe penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif. Tipe penelitian deskriptif merupakan tipe penelitian yang menyajikan satu gambar yang terperinci mengenai satu situasi khusus, setting sosial atau hubungan. Tipe ini bisa digunakan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian baik itu yang tidak berhipotesis maupun menguji hipotesis. Pada tipe ini juga bisa digunakan jika terdapat pengetahuan atau informasi tentang gejala sosial yang akan diselidiki atau dipermasalahan.⁴⁸ Menurut Neuman, penelitian deskriptif merupakan tipe penelitian yang menyajikan gambaran yang spesifik mengenai situasi, penataan sosial, atau hubungan dengan tujuan utamanya adalah untuk “memberikan gambaran” dengan menggunakan kata-kata dan angka, serta untuk menyajikan profil (persoalan), klasifikasi jenis, atau garis besar tahapan guna menjawab pertanyaan, seperti kapan, siapa, dimana, dan bagaimana.⁴⁹

Penelitian ini mencoba untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada di lapangan tentang evaluasi pelaksanaan program layanan Go Sigap di Kepolisian Resor (Polres) Gresik dari sudut pandang informan-informan.

⁴⁶ Moleong, Lexy J., 2016, *Metodelogi Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi*, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya, hal. 6

⁴⁷ Creswel, Jhon W., 2013, *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Mixed*, Diterjemahkan oleh Fawaid, Achmad, Yogyakarta, Pustaka Belajar, hal 5

⁴⁸ Moleong, Lexy J., 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung, Remaja Rosdakarya, hal 3

⁴⁹ Neuman, W. Lawrence. 2017, *Metodelogi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*: Edisi 7. Jakarta, PT Indeks, hal 44.

I.7.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat atau wilayah dimana penelitian akan dilakukan. Di Lokasi tersebut fokus kajian dimana seorang peneliti menemukan obyek penelitiannya. Sesuai dengan judul penelitian, maka penelitian dilakukan secara *purposive* yang akan dilakukan di lingkungan Kepolisian Resor (Polres) Gresik. Alasan dipilihnya lokasi penelitian di Polres Gresik, karena Polres Gresik mendukung penuh tugas Kepolisian Republik Indonesia dengan menciptakan inovasi yang berbasis modernisasi IT dengan tujuan untuk melayani, memenuhi kebutuhan rasa aman kepada masyarakat, dan mewujudkan stabilitas keamanan di wilayah hukum Polres Gresik. Selain itu, Kabupaten Gresik merupakan salah satu wilayah Greater Surabaya atau yang dikenal dengan sebutan Zona Pengaruh Raya.

I.7.3 Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian diperlukannya informan karena informan merupakan kunci untuk mendapatkan berbagai informasi. Yang disebut dengan informan kunci adalah orang yang sangat berpengetahuan dan bisa menyampaikan gagasan, orang yang pandangannya dapat menambah dan juga berguna dalam membantu pengamat memahami apa yang sedang terjadi.⁵⁰

Pada penelitian ini teknik penentuan informan yang digunakan adalah teknik *purposive*, yakni dipilih peneliti secara langsung dengan pertimbangan informan tersebut mengetahui dan memahami mengenai program layanan Go Sigap di Kepolisian Resor Gresik.

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu:

1. Kasubag Humas Bagian Operasional Polres Gresik
2. Kasubag Reserse Krimnal dan SPKT
3. Operator Go Sigap
4. Masyarakat yang memanfaatkan dan melapor menggunakan aplikasi Go Sigap

⁵⁰ Patton, Michael Quinn. 2009, *Metode Evaluasi Kualitatif*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hal. 41

I.7.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan bagian terpenting dalam sebuah penelitian, dikarenakan untuk memperoleh penelitian yang akurat, valid, dan objektif. Terdapat beberapa langkah-langkah dalam pengumpulan data menurut Jhon W. Creswell, yakni; usaha untuk membatasi penelitian, mengumpulkan informasi melalui observasi dan wawancara, baik yang terstruktur maupun tidak, dokumentasi, dan materi-materi visual.⁵¹ Berikut penjelasannya:

1. *Observasi kualitatif*

Observasi kualitatif yakni dilakukan penelitian secara langsung turun ke lapangan guna mengamati perilaku-perilaku dan juga aktivitas individu yang berada di lokasi penelitian.

Dalam penelitian ini, data dan informasi yang diperoleh peneliti dengan cara mengajukan pertanyaan dan peneliti akan mencatat berbagai aktivitas-aktivitas, dan merekam keadaan di lokasi penelitian.

2. *Wawancara kualitas*

Dalam wawancara ada berbagai cara yang dapat dilakukan seorang peneliti, yakni melakukan face to face (berhadap-hadapan), melalui telfon, short message service (SMS), Whatsapp, dan email. Sebelum dilakukan wawancara, peneliti membuat pedoman wawancara dan menyiapkan beberapa pertanyaan yang akan ditanyakan pada saat wawancara berlangsung. Wawancara yang berlangsung bersifat terbuka dalam rangka memunculkan pandangan dan juga opini dari para partisipan.

3. *Dokumen*

Dokumen-dokumen yang diperoleh peneliti biasanya berupa data, artikel, laporan kantor, surat, email, dan lampiran yang mendukung kekayaan data penelitian.

4. *Materi audio dan visual*

Yakni berupa foto, objek, dan videotape. Dalam penelitian ini, materi audio dan visual sangat penting karena semakin kredibel data yang diperoleh dan

⁵¹ Creswell, John W. Op.cit. hal 266.

dikumpulkan.

I.7.5 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam penelitian tentu diperlukannya untuk menetapkan keabsahan (trustworthiness), maka data diperlukan teknik pemeriksaan, dalam pelaksanaan teknik ini didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang dilakukan dengan teknik triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan yang lain. Teknik ini yang kebanyakan digunakan yakni pemeriksaan melalui sumber lainnya. Terdapat empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang dapat memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori.⁵²

Menurut Patton triangulasi dengan sumber berarti bahwa membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan terhadap suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Dan hal tersebut dapat dicapai melalui beberapa cara seperti dijelaskan oleh Patton, meliputi:⁵³

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara
2. Membandingkan dengan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang, seperti; rakyat biasa, orang berada, dan orang/pejabat pemerintahan
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan

I.7.6 Teknik Analisis Data

Menurut Milles dan Huberman terdapat 3 alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan dalam menganalisis data kualitatif, diantaranya:⁵⁴

⁵² Moleong, Lexy, 2016, Op.cit hal 330.

⁵³ Ibid, hal 330-331

⁵⁴ Silalahi, Ulber. 2009, Metode Penelitian Sosial, PT. Refika Aditama, Bandung, hal 339.

1. Data reduction (reduksi data)

Data yang diperoleh seorang peneliti biasanya cukup banyak, maka dari itu perlu dicatat secara rinci dan teliti. Semakin sering dan lama peneliti turun ke lapangan, maka semakin banyak data dan informasi diperoleh pun semakin kompleks dan rumit. Untuk itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data sama halnya dengan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal terpenting, dan mencari tema dan polanya. Setelah dilakukan reduksi data, maka data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan dapat mempermudah peneliti untuk memperoleh dan mengumpulkan data selanjutnya.

2. Data display (penyajian data)

Milles dan Huberman menyatakan bahwa “the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text” yang berarti (yang paling sering digunakan dalam menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif). Penyajian data juga dapat dilakukan dalam berbagai bentuk, yakni uraian singkat, bagan, tabel, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya

3. Conclusion drawing/verification

Conclusion drawing/verification atau yang disebut dengan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang diperoleh biasanya bersifat sementara, dan akan berubah apabila tidak ditemukannya bukti-bukti yang valid pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun apabila kesimpulan yang dikemukakan diawal didukung dengan bukti-bukti yang kuat dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka dapat dikatakan kesimpulan yang dikemukakan adalah kesimpulan yang kredibel.

I.7.7 Instrumen Penelitian

Instrumen atau alat yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah peneliti sebagai human instrumen, yang berfungsi untuk menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data dan informasi, mengumpulkan data, menilai

kualitas data, analisis data, dan membuat kesimpulan yang jelas atas temuannya.⁵⁵ Sebagai human instrumen harus divalidasi terlebih dahulu untuk memastikan pemahaman peneliti terhadap metodologi penelitian kualitatif, kesiapa peneliti untuk memasuki objek penelitian, teori yang digunakan, serta pengetahuan yang mendalam terhadap masalah-masalah yang sedang diteliti. Dengan bertujuan menemukan berbagai fakta yang nantinya dapat menjadi jawaban dari sebuah permasalahan.

⁵⁵ Sugiyono, 2010, Memahami Penelitian Kualitatif, Alfabeta, Bandung, hal 222.