

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Informasi adalah kebutuhan utama bagi setiap orang. Informasi sangat diperlukan oleh banyak orang untuk meningkatkan kepribadian dengan lingkungan sosial. Pada dasarnya informasi masih banyak hal yang telah tercipta, termasuk salah satunya teknologi yang semakin berkembang. Di era globalisasi sekarang ini informasi menjadi cepat tersebar dan sangat penting, dalam menyikapi era keterbukaan informasi ini sebagai upaya demokratis Indonesia menyelenggarakan suatu kebijakan untuk mengatur keterbukaan informasi publik yang dibuat oleh pemerintah tentang kebebasan memperoleh informasi agar masyarakat dapat mengetahui tindakan pemerintah dalam menyelenggarakan negara sehingga tanggung jawab kepada publik dapat terealisasikan dengan baik. (Damanik.F 2012).

Bagian terpenting dalam berkomunikasi adalah informasi, karena tanpa informasi yang baik seseorang tidak akan bisa berkomunikasi dengan baik dan tidak mampu untuk berkembang ke arah yang lebih baik. Sistem informasi adalah sistem yang menyediakan informasi yang bermanfaat kepada masyarakat. hak untuk mendapat informasi adalah hak asasi manusia (HAM). Hal ini tercermin dalam salah satu pilar hak asasi manusia yang diakui oleh PBB sebagai bagian dari hak asasi manusia dari generasi pertama-hak atas kebebasan informasi. Perserikatan Bangsa-Bangsa telah mengadopsi resolusi sejak tahun 1946 yang menyatakan

bahwa pengungkapan adalah hak asasi manusia yang mendasar dan tanda dari semua kebebasan yang akan menjadi fokus Perserikatan Bangsa-Bangsa. Keterbukaan Informasi Publik merupakan salah satu ciri penting negara demokrasi yang menjaga kedaulatan rakyat untuk penyelenggaraan pemerintahan yang baik (Sirajudin, 2011).

Informasi Publik merupakan informasi yang dihasilkan, dikelola, dikirim dan di terima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggaraan negara dan penyelenggaraan badan publik yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik serta informasi lainnya yang berkaitan dengan kepentingan publik. Informasi yang tersampaikan oleh sebuah badan publik sudah pasti memiliki tingkat relevansi yang tinggi sehingga informasi tersebut dapat memberikan efek yang lebih bagi masyarakat, begitu pula masyarakat berkewajiban mengelola informasi tersebut untuk dapat mengembangkan kepribadiannya di kehidupan sosial. (Novitasari, T. 2022).

Perwujudan hak untuk memperoleh informasi masyarakat erat kaitannya dengan peningkatan kualitas partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik. Jika informasi tidak mudah di akses, upaya peningkatan partisipasi masyarakat dalam pembangunan tidak akan berarti banyak. Keterbukaan informasi akan membantu masyarakat untuk mengawasi proses pengambilan keputusan lembaga publik atau pejabat publik. Segala sesuatu yang menyangkut kepentingan publik memerlukan pengelolaan informasi publik. Badan publik dan masyarakat sama-sama mempunyai kewajiban dalam mengelola informasi agar lebih berkembang dan berguna bagi banyak orang. (Sayuti, S 2018).

Lembaga publik memiliki cakupan yang lebih luas dalam pengelolaan dan distribusi informasi, tetapi masyarakat umum hanyalah masyarakat umum yang berusaha mengembangkan informasi untuk kepentingan mereka sendiri dan orang lain. Informasi yang tersampaikan oleh sebuah badan publik sudah pasti memiliki tingkat relevansi yang tinggi sehingga informasi tersebut dapat memberikan efek yang lebih bagi masyarakat, begitu pula masyarakat berkewajiban mengelola informasi tersebut untuk lebih dapat mengembangkan kepribadiannya dalam kehidupan sosial. (Rapi, M. 2019).

Pada tataran ini adanya perubahan paradigma mengenai informasi data dan layanan menjadi tantangan tersendiri bagi badan publik dalam pelaksanaan undang-undang Keterbukaan Informasi Publik, karena luas cakupan tugas pokok dan fungsi. Meskipun secara normatif hak dan kewajiban pemohon informasi, pengguna informasi dan badan publik telah tergambar dalam Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, ada beberapa aspek badan publik yang memerlukan perhatian yaitu perlunya di bentuk sistem untuk memilah informasi publik yang dapat di akses dan dikecualikan, pendokumentasian, katalogisasi semua informasi publik, mekanisme pelayanan informasi baik secara internal, antar lembaga/badan publik dan pihak eksternal serta persiapan terkait infrastruktur baik berupa teknologi informasi, sumber daya manusia dan sistem (Mandan, 2009).

Menurut Aklaf Idrus (2002) kaitan dengan layanan informasi, secara umum ada kendala/hambatan dalam kaitan dengan institusi layanan informasi publik seperti lemahnya budaya dokumentasi informasi terhadap aktivitas atau *output* kinerja sebagian besar badan publik, lemahnya sistem administrasi organisasi di

sebagian besar badan publik yang mengakibatkan kurang tertatanya aliran informasi di lingkungan badan publik tersebut, lemahnya sistem manajemen informasi di lingkungan badan publik sehingga mekanisme *retrieving* terhadap informasi pelayanan publik yang sering mengalami kesulitan, masih adanya celah yang cukup besar terhadap kualitas layanan informasi diantaranya badan publik sehingga sulit untuk menentukan suatu standar bagi kualitas mekanisme layanan informasi. (Setiawan, M. H. 2021).

Menurut Alamsah Saragih ada tiga kriteria dalam mengukur badan publik yang di atur dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang standar layanan informasi publik yaitu badan publik setidaknya mempunyai kewajiban untuk menetapkan peraturan mengenai standar prosedur operasional layanan informasi publik, menunjuk pejabat pengelola informasi dan dokumentasi (PPID) dan menetapkan secara berkala daftar informasi publik atas seluruh informasi publik yang dikelola (Bambang Mujiyanto, 2005).

Dengan kemajuan teknologi dan era keterbukaan informasi saat ini, publik mendapatkan informasi yang di inginkan melalui genggaman tangan. Kemajuan di bidang teknologi ini yang dimanfaatkan oleh hubungan masyarakat, karena hubungan masyarakat dalam lembaga pemerintah merupakan sebuah kewajiban fungsional dalam rangka tugas penyebaran informasi tentang kebijakan, program dan kegiatan lembaga pemerintah kepada masyarakat sehingga pada keputusannya sebuah lembaga dengan masyarakat dapat harmonis dan transparan serta mengikutsertakan masyarakat terkait kebijakan yang di ambil oleh pemerintah (Yovinus, 2018).

Saat ini, masyarakat memasuki era yang berorientasi pada informasi. Istilah ini digunakan untuk menggambarkan masyarakat yang memanfaatkan informasi dan teknologi baru (*new information and communication technology*). Menurut William J. Martin, 1995 (Riady 2014) masyarakat informasi adalah suatu keadaan masyarakat yang kualitas hidup, perubahan sosial dan pembangunan ekonominya bergantung pada peningkatan dan pemanfaatan informasi. Pemenuhan terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi berhubungan erat dengan peningkatan kualitas yang melibat ke masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik. Dalam upaya peningkatan keterlibatan masyarakat dalam pembangunan tanpa adanya kemudahan untuk mendapatkan informasi. Keterbukaan informasi akan memudahkan pengawasan publik terhadap proses pengambilan keputusan badan publik.

Badan publik adalah sumber atau penyedia informasi publik. Keterbukaan dan transparansi informasi pada badan publik yang di atur dalam Undang-Undang Republik Indonesia nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik (UU KIP). Undang-Undang keterbukaan informasi publik lahir dengan dasar tujuan yang mendorong partisipasi dan peran aktif seluruh masyarakat pada proses pengambilan kebijakan publik dan pengelolaan badan publik yang baik. Selain itu untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang efektif, efisien, transparan serta bertanggung jawab.

Keterbukaan informasi sendiri sudah di atur dalam Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik. Keterbukaan informasi publik sangat erat kaitannya dengan hak asasi manusia, tata kelola pemerintah yang baik,

pengecahan korupsi, partisipasi masyarakat dalam pemerintahan, pembangunan, pengawasan, sistem pelayanan publik yang professional dan upaya mencerdaskan kehidupan bangsa (Dipopramono, 2017)

Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik berbeda dengan undang-undang lain yang umumnya langsung efektif setelah di sahkan, Undang-Undang keterbukaan informasi publik baru akan efektif di berlakukan pada 1 mei 2010. Waktu dua tahun setelah di undangkan tersebut diberikan untuk badan-badan publik agar mempersiapkan diri menyongsong implementasi Undang-Undang keterbukaan informasi publik dikarenakan Undang-Undang yang terdiri dari 64 pasal ini pada intinya memberikan kewajiban kepada setiap badan publik untuk membuka akses bagi setiap pemohon untuk mendapatkan informasi publik, kecuali beberapa informasi tertentu. (Prabowo, R. D. 2014).

Undang-Undang keterbukaan informasi publik mendefinisikan informasi sebagai keterangan, pernyataan gagasan dan tanda- tanda yang mengandung nilai, yang dapat di lihat, dibaca, di dengar yang disajikan dalam berbagai format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, baik secara elektronik maupun non elektronik. Sedangkan yang di maksud dengan informasi publik adalah informasi dihasilkan, dikelola atau diterima oleh badan publik yang berkaitan dengan penyelenggaraan negara sesuai dengan undang-undang serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik. Yang disebut lembaga publik adalah lembaga pemerintah, legislatif, yudikatif, dan lembaga lainnya, yang fungsi dan kewajiban utamanya berkaitan dengan penyelenggaraan negara yang sebagian

dibiayai oleh Anggaran Pendapatan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan Belanja Daerah. (Suhendar, A. 2020).

Tabel 1.1

Ringkasan Akses Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Sekretariat

Negara RI Periode Tahun 2020

No.	Periode tahun 2020	Pemohon Informasi (lembaga/ Individu)	Waktu Penanganan Permohonan Informasi	Informasi yang di minta	Permohonan Informasi yang dikabulkan	Permohonan Informasi yang ditolak
1.	Januari	7	6 hari	8	6	2
2.	Februari	5	3 hari	6	3	3
3.	Maret	6	5 hari	9	5	4
4.	April	4	3 hari	6	3	3
5.	Mei	9	6 hari	13	7	6
6.	Juni	4	3 hari	6	3	3
7.	Juli	6	5 hari	8	7	1
8.	Agustus	8	5 hari	9	4	5
9.	September	2	2 hari	2	1	1
10.	Oktober	9	7 hari	9	6	3
11.	November	6	4 hari	15	5	10
12.	Desember	1	1 hari	1	-	1
Total		67	50 hari	92	59	42

Sumber : Website www.Setneg.go.id.

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan, pada tahun 2020 jumlah pemohon informasi sebanyak 67 pemohon, sedangkan informasi yang diminta menunjukkan sebanyak 92, dan informasi yang dikabulkan menunjukkan sebanyak 59 serta informasi yang ditolak menunjukkan 42 informasi.

Tabel 1.2

Ringkasan Akses Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Sekretariat
Negara RI Periode Tahun 2021

No	Periode Tahun 2021	Pemohon informasi (lembaga/ Individu)	Waktu penanganan permohonan informasi	Informasi yang diminta	Permohonan informasi yang dikabulkan	Permohonan informasi yang ditolak
1.	Januari	8	5 hari	8	5	3
2.	Februari	4	4 hari	7	6	1
3.	Maret	1	1 hari	2	-	2
4.	April	4	2 hari	7	1	6
5.	Mei	-	- hari	-	-	-
6.	Juni	2	1 hari	2	1	1
7.	Juli	3	3 hari	3	2	1
8.	Agustus	3	3 hari	4	1	3
9.	September	5	4 hari	5	1	4
10.	Oktober	1	1 hari	1	1	-
11.	November	2	2 hari	2	2	-
12.	Desember	6	6 hari	6	4	2
Total		39	32 hari	47	24	23

Sumber : Website www.Setneg.go.id.

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan, laporan akses informasi pada tahun 2021, pemohon informasi sebanyak 39 pemohon, informasi yang diminta menunjukkan sebanyak 47, informasi yang dikabulkan menunjukkan sebanyak 24 serta informasi yang di tolak menunjukkan sebanyak 23. Berdasarkan kesimpulan

di atas dapat di analisis dalam penelitian ini bahwa informasi publik pada tahun 2020 dan 2021 berbeda. Pada tahun 2020 sampai 2021 informasi yang diajukan mengalami penurunan sebanyak 1,7% atau 28.

Banyaknya berita miring yang menyerang pemerintah tidak ingin terbuka dan transparan secara tidak langsung mempengaruhi citra lembaga Kementerian Sekretariat Negara di mata masyarakat yang tidak ingin terbuka dan cenderung eksklusif, padahal adanya Undang-Undang keterbukaan informasi publik untuk menjamin hak masyarakat tentang informasi yang berkaitan dengan program, kebijakan, dan kegiatan pemerintah sehingga masyarakat dapat turut serta mengontrol badan publik. Dapat dikatakan hubungan masyarakat berperan dalam membina hubungan baik antara lembaga dengan masyarakat atau dengan media massa. Fungsi utama hubungan masyarakat adalah mengatur lalu lintas, sirkulasi informasi, dengan memberikan informasi serta penjelasan yang luas kepada publik mengenai kebijakan, program, tindakan suatu organisasi agar dapat dipahami sehingga memperoleh *public support and public acceptance* (Rachmadi, 1992).

Untuk itu peran hubungan masyarakat dalam menunjang keterbukaan informasi publik di sebuah badan publik sangat penting. Hubungan masyarakat harus menjadi komunikator yang mampu apa yang terjadi di badan publik kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat peduli dan berempati terhadap publik. Sebagai ujung tombak dalam penyampaian informasi kepada publik, Hubungan masyarakat Kementerian Sekretariat Negara memiliki peran yang penting dalam mengimplementasikan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. Terutama dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang kegiatan apa yang

dilakukan pemerintah, baik melalui dokumentasi internal maupun menyampaikan ke publik melalui media. Jika hubungan masyarakat dapat berperan besar dalam mendukung dan melaksanakan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, maka hubungan masyarakat tidak hanya akan memenuhi kewajiban konstitusionalnya, tetapi hubungan masyarakat akan mampu membangun citra berbasis kinerja yang baik bagi publik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melihat sejauh mana implementasi dari Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik dalam penerapan pelayanan sistem informasi publik di asisten deputy hubungan masyarakat, untuk itu peneliti bermaksud melakukan penelitian yang berjudul “ Implementasi Pelayanan Sistem Informasi Publik di Asisten Deputy Hubungan Masyarakat Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia.”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah yang telah di kemukakan di atas maka agar alur pembahasan dan penelitian akan lebih terarah, dirumuskan permasalahan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana Sistem Informasi Publik di Asisten Deputy Hubungan Masyarakat Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia?
2. Bagaimana Implementasi Pelayanan Sistem Informasi Publik yang ada di Asisten Deputy Hubungan Masyarakat Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia?

3. Bagaimana Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Sistem Informasi Publik yang ada di Asisten Deputi Hubungan Masyarakat Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Menganalisis Sistem Informasi Publik yang ada di Asisten Deputi Hubungan Masyarakat Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia.
2. Menganalisis Implementasi Pelayanan Sistem Informasi Publik yang ada di Asisten Deputi Hubungan Masyarakat Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia.
3. Menganalisis Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Sistem Informasi Publik di Asisten Deputi Hubungan Masyarakat Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia.

1.4. Signifikansi Penelitian

Berdasarkan penelitian yang sudah ada sebelumnya, maka peneliti membagi signifikansi menjadi dua hal yaitu Signifikansi Akademik dan Signifikansi Praktis.

1.4.1 Signifikansi Akademik

Beberapa penelitian tentang Implementasi Pelayanan Sistem Informasi Publik telah banyak dilakukan oleh penelitian sebelumnya namun peneliti belum menemukan penelitian tentang Implementasi Pelayanan Sistem Informasi Publik di

Asisten Deputy Hubungan Masyarakat Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia, karena penelitian ini berfokus pada Implementasi Pelayanan Sistem Informasi Publik di Asisten Deputy Hubungan Masyarakat Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia, maka membutuhkan beberapa referensi yang berkaitan dengan hal tersebut berupa jurnal, skripsi dan buku.

Rujukan pertama di peroleh dari artikel jurnal Seminar Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi Terapan. Dengan judul Implementasi *Web Service* Pada Sistem Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Atap di Pemerintah Kota Palu (2012), Oleh Mohammad Yazdi di terbitkan Universitas Tadulako Palu Sulawesi Tengah. Yang membahas mengenai upaya membangun suatu teknologi yang memungkinkan bentuk akhir dari sebuah program *computer* yang berupa sebuah *service* dengan melakukan proses yang spesifik dan dikenal dengan istilah *web-service*. Penelitian ini dilatarbelakangi pada sistem pelayanan perijinan satu atap adalah aplikasi yang ditujukan untuk memberikan informasi dan pelayanan perijinan bagi masyarakat dengan memanfaatkan peran teknologi informasi dan komunikasi, sehingga pelayanan publik dapat tercapai dengan optimal dalam transformasi *Government* menuju *e-Government*. Ada pun rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah bagaimana membangun suatu aplikasi yang mempunyai kemampuan untuk mendapatkan informasi dari beberapa sistem yang *independent* dengan kebijakan yang berbeda dengan saling terintegrasi.

Merujuk pada teori (Manes, 2001) dalam implementasi optimalisasi pelayanan publik tersebut, konsep ini adalah pengembangan aplikasi berbasis *web* (*web based application*) atau sebagian pemahaman yang menyebutkan bahwa

website/homepage adalah aplikasi berbasis web dengan penekanan pada kebutuhan akan koneksi atau hubungan antar aplikasi. Namun, teknologi ini dianggap masih memiliki keterbatasan yaitu adanya kesulitan untuk dilakukan silang teknologi antara sistem informasi yang satu dengan sistem informasi lain maupun antara satu bahasa pemrograman dengan bahasa pemrograman lainnya.

Jurnal ini menggunakan metode siklus hidup pengembangan sistem informasi (*life circle system development methodology*) dengan pemodelan sistem meliputi perancangan logic sistem aplikasi, arsitektur sistem dan perancangan *visual modelling*.

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan pemanfaatan teknologi informasi pada sistem pelayanan perijinan satu atap, sehingga terbentuk integrasi sistem antar unit pelayanan terpadu. Dan masalah pertukaran data antar aplikasi yang berbeda kebijakan akan dapat dilakukan dengan menggunakan teknologi *web service*. Rekomendasi tersebut sistem perijinan yang terjadi masih belum terintegrasi, distribusi data ke SKPD atau dinas terkait dengan perijinan belum dilakukan. Kantor Badan Pelayanan Perijinan Terpadu hanya sebagai tempat menerima data pemohon dan selanjutnya data-data tersebut dikirim secara manual ke SKPD/Dinas terkait. Relevansi penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan sama dengan membahas mengenai aplikasi melalui media *web* tetapi lebih ke arah untuk mewujudkan *e government*.

Rujukan kedua di peroleh dari artikel jurnal Informatika Vol. 8 No.1. Dengan judul Implementasi Sikades (Sistem Informasi Kependudukan Desa) Untuk Kemudahan Layanan Administrasi Desa Berbasis *Web Mobile* (2014) oleh Iftin

Noviyanto, Tedy Setiadi dan Iis Wahyuningsih. Diterbitkan oleh Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. Penelitian ini dilatarbelakangi terkait dengan pelayanan masyarakat dalam Undang-Undang Dasar 1945 mendelegasikan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas penyelenggaraan suatu pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan masyarakat. disadari bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan masyarakat saat ini masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat masih banyak keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, terkait dengan prosedur yang berbelit belit, tidak ada kepastian jangka waktu, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, petugas yang tidak profesional, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah. Salah satu teknologi yang dapat digunakan untuk menyelesaikan masalah layanan publik tersebut adalah *web mobile*. Masyarakat dapat mengakses dan menggunakan sistem melalui berbagai perangkat yang terhubung dengan internet (*handphone, computer* dan perangkat komunikasi lainnya). Sistem yang akan dikembangkan adalah Sistem Informasi Kependudukan Desa (SIKADES).

Ada pun rumusan masalah yang digunakan yaitu mengimplementasikan sistem informasi kependudukan desa (SIKADES) yang memanfaatkan teknologi *web mobile* untuk kemudahan layanan. Berdasarkan hasil Penelitian ini sistem informasi kependudukan desa (SIKADES) memiliki 4 level pengguna yaitu pengguna sistem, kebutuhan sistem, implementasi sistem, pengujian sistem.

Rekomendasi tersebut sistem telah di uji coba oleh *programmer* maupun pengguna menggunakan perangkat *mobile* dan *personal computer* (PC) berdasarkan pengujian tersebut sistem dapat digunakan dan di optimalkan untuk pengelolaan data administrasi kependudukan. Keterkaitan dengan penelitian penulis yaitu memanfaatkan teknologi layanan sistem informasi yang sama dengan melalui situs *web* tetapi pada penggunaan aplikasi yang diterapkan yaitu SIKADES.

Rujukan ketiga diperoleh dari artikel jurnal SISFOKOM (sistem informasi dan *computer*) Vol. 9 No. 3. Dengan judul Implementasi Sistem Informasi Pelayanan pada Klinik Smart Medica (2020), oleh Rahayu Amalia, Nurul Huda. Diterbitkan oleh fakultas ilmu komputer, Universitas Bina Darma. Penelitian ini di latarbelakangi klinik merupakan salah satu pelayanan publik yang bergerak di bidang kesehatan yang tak terlepas dari perkembangan teknologi informasi. Klinik *smart medica* dalam pengolahan datanya masih dilakukan secara manual yang dimana informasi-informasi seputar klinik *smart medica* sulit di dapat seperti informasi mengenai dokter dan jadwal dokter yang bertugas sedangkan klinik smart medica ini merupakan klinik terbesar yang ada di kabupaten sekayu dan juga sudah terkenal serta memiliki pasien yang banyak.

Ada pun rumusan masalah implementasikan sistem informasi di klinik smart medica dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien secara *up to date* dan juga kepuasan pasien pun jadi terpenuhi. Jurnal ini menggunakan metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *waterfall*. Metode *waterfall* dikenal dengan sebutan alur hidup klasik (*classic life cycle*). Berdasarkan hasil penelitian ini sistem informasi berbasis *web* agar pelayanan terhadap

masyarakat dapat menyeluruh dan klinik smart medica dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien secara *up to date*. Sistem informasi ini dibangun menggunakan metode *waterfall* menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database my sql*. Relevansi penelitian dengan penelitian yang akan dilakukan mengenai sistem informasi berbasis *web* tetapi pada pengelolaan data yang masih dilakukan secara manual.

Rujukan ke empat diperoleh dari artikel jurnal Prosiding Seminar Nasional Komputer dan informatika (SENASKI) dengan judul Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Berbasis *Web* di Puskesmas (2017), oleh Pradikta andrianto dan Agus nursikuwagus. Di terbitkan oleh Universitas Komputer Indonesia. Penelitian ini dilatarbelakangi mengenai sistem informasi pada puskesmas atau pusat kesehatan masyarakat mempunyai beberapa kegiatan antara lain pendaftaran pasien, rekam medis pasien, pelayanan pasien antrian dan pelaporan. Tujuan dari pembuatan sistem informasi pelayanan kesehatan ini untuk membantu kinerja petugas dan dokter pada puskesmas seperti pencarian data pasien, menambahkan rekam medis dan pembuatan laporan.

Ada pun rumusan masalah bagaimana kendala di dalam prosedur pelayanan di puskesmas. Jurnal ini menggunakan metode pengembangan sistem yang digunakan penulis adalah dengan menggunakan metode *prototype* sebagai metode pengembangan dengan adanya beberapa keunggulan dan sesuai dengan masalah yang ingin penulis angkat. Hasil penelitian juga menjelaskan mengenai sistem informasi pelayanan kesehatan berbasis web di puskesmas jaya mekar, maka dapat disimpulkan dari keseluruhan pokok bahasan yaitu: Memudahkan proses

pencatatan identitas pasien pada saat pendaftaran dan tersimpan di dalam *database*, pencarian rekam medis pasien oleh petugas tidak memakan waktu yang lama karena sudah menggunakan sistem pelayanan kesehatan, mempercepat pengambilan obat oleh petugas dikarenakan resep obat langsung ditampulkan oleh sistem, di sediakan antrian oleh sistem pada saat petugas mendaftarkan pasien untuk dilayani oleh dokter, sehingga proses pelayanan berjalan dengan cepat, memudahkan proses pembuatan laporan pasien oleh petugas baik laporan harian ataupun bulanan. Keterkaitan dengan peneliti yang akan dilakukan mendeskripsikan sistem informasi tetapi juga membahas tentang *web* yang digunakan.

Rujukan ke lima diperoleh dari artikel jurnal yaitu *journal of information system and informatics* Vol. 3 No. 2. Dengan judul Implementasi Sistem Informasi *e-document* pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang (2021). Oleh Daniel Prasetyo Susanto. Yang diterbitkan oleh Universitas Kristen Satya Wacana. Penelitian ini dilatarbelakangi dengan implementasi sistem dalam tahapan penerapan sistem yang akan di lakukan dan mengarah kepada sistem yang sudah disetujui termasuk program yang sudah disiapkan pada tahap perencanaan sistem agar siap dioperasikan. Tujuan dari implementasi sistem informasi *e-document* pada dinas pekerjaan umum adalah merancang sebuah aplikasi dan menganalisa kekurangan sebagai penghambat kemajuan dari perusahaan dinas pekerjaan umum dan melakukan pengujian pada suatu program dan menyelesaikan desain yang sudah disetujui. Manfaat implementasi pada Dinas Pekerjaan umum untuk mempermudah adanya pengelolaan penyebaran dokumen, mempermudah dalam pengambilan keputusan pada perusahaan, mempermudah dalam pengunggahan

(unduh, hapus dokumen atau data, cari dokumen, edit dokumen, memindahkan lokasi dokumen, mengupload sebuah dokumen yang telah di edit, mengurangi risiko kehilangan dokumen atau kerusakan dokumen, dan menyimpan berkas-berkas penting.

Ada pun rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian tersebut yaitu mengimplementasikan sistem informasi *e-document* pada dinas pekerjaan umum dengan merancang sebuah aplikasi dan menganalisa kekurangan-kekurangan sebagai penghambat kemajuan dari perusahaan dinas pekerjaan umum dan melakukan pengujian pada suatu program dan menyelesaikan desain yang sudah di setujui. Yang merujuk pada teori James O'Brien (2010) dan Ardoni (2008) tentang pengelolaan dokumen elektronik dan penjelasan mengenai sistem informasi. Jurnal ini menggunakan metode pendekatan kualitatif yang sudah ada untuk menemukan permasalahan dengan melalui studi kasus.

Hasil penelitian juga menjelaskan pendekatan metodologi dimulai dari analisis kondisi bisnis dan SI/TI yang sudah berjalan namun dianggap kurang efektif, setelah itu menganalisis kondisi bisnis eksternal pemanfaatan SI/TI nya sudah maksimal, Terkadang SI/TI kurang dimanfaatkan karena lebih fokus kepada teknologi itu sendiri, bukan melainkan berdasarkan kebutuhan bisnis organisasi. Dalam pembuatan sistem informasi tentu sebelumnya dilakukan pengelompokan data yang disebut arsitektur data, maka dapat disimpulkan bahwa studi kasus yang telah dilakukan di Dinas Pekerjaan Umum kota Semarang dengan memanfaatkan teknologi yang ada secara modern dan digunakan sesuai dengan prosedur, pengelolaan dilakukan dua hal yakni yang pertama dengan sistem manual dengan

pencatatan tulis tangan pada setiap berkas. Untuk pencatatan surat dalam bentuk elektronik menggunakan sistem digital memanfaatkan perangkat di dalamnya, berkas-berkas surat yang sudah diproses kemudian disimpan di dalam *computer* dan map supaya lebih mudah dalam menemukan kembali jika di perlukan lagi. Penerapan metode EAP merupakan strategi yang dapat digunakan untuk membantu menyesuaikan bisnis ada dan teknologi yang sudah berjalan. Dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu referensi untuk penelitian selanjutnya dengan metode dan pendekatan yang berbeda sehingga memperoleh hasil yang lebih mendalam dari aspek yang di bahas dalam penelitian ini. Relevansi Penelitian dengan penelitian yang akan dilakukan adalah menganalisis teknologi secara modern atau teknologi yang digunakan memiliki inovasi baru.

Rujukan ke enam, diperoleh dari artikel jurnal studi manajemen pendidikan islam Vol. 4 No. 1. Dengan judul Konsepsi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Dukungan Pelayanan Tenaga Pendidik (2020), oleh Ali Mustofa dan Andi Prayoga. Diterbitkan oleh STIT Al Urwatul Wutsqo Jombang. Penelitian ini dilatarbelakangi dengan kemajuan ilmu pengetahuan di berbagai bidang seperti perusahaan, organisasi, maupun pendidikan akibat dari berkembangnya teknologi informasi. Perkembangan teknologi adalah sesuatu yang tidak dapat di hindari dalam kehidupan manusia, mulai dari berkomunikasi, mengirim surat/pesan, terlebih transaksi jual beli dapat dilakukan dengan dukungan teknologi karena teknologi akan berjalan sesuai ilmu pengetahuan yang diciptakan oleh manusia berdasarkan inovasi yang di dapat ketika manusia mengalami kesulitan dalam menghadapi permasalahan di dalam kehidupannya. Teknologi

informasi yang di maksud yaitu sistem informasi manajemen (SIM) yang mempunyai manfaat yaitu meningkatkan efisiensi dan efektivitas data secara akurat, meningkatkan kualitas sumber daya manusia karena unit sistem kerja yang terkoordinasi dan sistematis, meningkatkan produktivitas dan penghemat biaya dalam organisasi.

Ada pun rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian tersebut yaitu menganalisis sebuah strategi berupa pemanfaatan teknologi informasi yang dapat diaplikasikan sebagai sarana komunikasi untuk meningkatkan kinerja dunia pendidikan secara signifikan dan faktor pendukung teknologi informasi. Yang merujuk pada teori Raymond Mc. Leod Jr, SIM merupakan jaringan prosedur pengolahan data yang dikembangkan dalam suatu organisasi dan disahkan bila diperlukan untuk memberikan data kepada manajemen sebagai dasar pengambilan keputusan dalam rangka mencapai tujuan. Hasil penelitian yang menjelaskan bahwa pemanfaatan sistem informasi manajemen sebagai sistem pelayanan tenaga pendidik dan kependidikan. Yang dimana tenaga pendidik dan kependidikan akan dikelola dan di berdayakan melalui SIMPATIKA (sistem informasi pendidik dan tenaga kependidikan kementerian agama). Layanan SIMPATIKA sangat membantu dalam pengelolaan tenaga pendidik dan kependidikan meskipun ada beberapa kelemahan di dalamnya yang harus di hadapi.

Rujukan ke tujuh, di peroleh dari artikel jurnal Perspektif, Vol. 8 No. 2. Dengan judul Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (2019) oleh Jon Fredi Purba, Usman Tarigan, Irwan Nasution dan Agung Suharyanto. Diterbitkan oleh Universitas

Medan Area Indonesia. Penelitian ini dilatarbelakangi dengan pentingnya implementasi kebijakan pemerintah tentang sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) mengenai penanganan KTP-EL telah berhasil atau tidak berhasil dengan meninjau pelaksanaan kebijakan pemerintah yang didasarkan pada hukum negara Indonesia RI nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi tempat tinggal. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui kendala apa yang sedang dalam proses.

Ada pun rumusan masalah penelitian tersebut mengetahui bagaimana implementasi SIAK tentang pengurusan KTP-EL dan apa saja yang menjadi hambatan di dalam pelaksanaannya. Yang merujuk pada teori Edward III terkait komunikasi, disposisi/sikap, sumber daya dan struktur birokrasi. Jurnal ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dalam penelitian ini dengan dua cara antara lain melalui data sekunder (buku, karya ilmiah, dokumen/arsip) dan di peroleh dari observasi dan wawancara. Hasil penelitian menjelaskan bahwa penerapan SIAK tentang pengelolaan KTP-EL belum maksimal karena masih ada beberapa kendala dan belum memiliki peraturan khusus di kantor kecamatan kota medan baru, sehingga masih banyak yang perlu dibenahi. Dalam penelitian ini, peneliti juga mendapatkan pemahaman baru bahwa dalam penerapan SIAK pada manajemen layanan negara KTP-EL yang baik tetapi juga perlu memperhatikan dan peduli untuk kebutuhan publik. Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan menganalisis penerapan dalam pelayanan sistem informasi tetapi lebih membahas pada pengelolaan KTP-EL

Rujukan ke delapan, di peroleh dari artikel jurnal Administrasi Pendidikan Vol. XVII No.1. Dengan judul Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi di Sekolah Dasar (2013) oleh Didik Agus Triwiyono dan Danny Meirawan Penelitian ini dilatarbelakangi dengan sistem informasi di sekolah dasar islam terpadu (SDIT) fithrah insani harus memberikan layanan jasa pendidikan yang berkualitas, untuk itu perlu di dukung dengan kualitas informasi akademik yang akurat, tepat, dan cepat menggunakan sistem informasi manajemen (SIM) akademik yang baik.

Ada pun rumusan masalah tersebut mengetahui bagaimana sistem yang sudah berjalan di sekolah dasar islam terpadu (SDIT) dalam memberikan informasi akademik baik bagi kepentingan pengelolaan pendidikan maupun bagi kepuasan pelanggan, bagaimana kebutuhan dan peluang SDIT fithrah insani dalam implementasi sistem informasi manajemen akademik berbasis teknologi informasi, sistem informasi manajemen apa yang tepat bagi lembaga SDIT dan bagaimana efektivitas implementasi SIM pada SDIT fithrah insani.

Merujuk pada teori Gordon B. Davis diterjemahkan oleh Widyahartono (1992:3) dan Aceng Muhtaram Mirfani (dalam buku pengelolaan pendidikan, 2005:218-219) terkait suatu SIM pendidikan agar dapat berlangsung dengan baik diperlukan beberapa hal yaitu mempunyai tujuan, berdasarkan kepada perencanaan yang matang, berorientasi pada kepentingan manajemen, menganut sistem terbuka, mengutamakan kualitas informasi dengan ciri-ciri khusus meliputi keakuratan, ketepatan waktu, keringkasan dan kesesuaian, menganut prinsip sentralisasi dan desentralisasi. Jurnal ini menggunakan metode kualitatif yang menganalisis

kebutuhan dan perencanaan strategis implementasi SIM akademik serta evaluasi efektivitas implementasinya. Data dikumpulkan melalui metode wawancara, observasi dan studi dokumentasi kemudian diolah dan dianalisis menggunakan metode analisis *value chain* dan analisis SWOT.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa terutama harapan para partisipan yang merupakan warga sekolah SDIT fithrah insani dalam perancangan sistem informasi yang dibutuhkan, harus memperhatikan persyaratan suatu desain sistem yang baik, diantaranya: sistem harus berguna mudah dipahami dan mudah digunakan, sistem harus dapat mendukung tujuan utama kegiatan pengelolaan sekolah sesuai dengan prinsip-prinsip pengelolaan sekolah yang baik, sistem harus efisien dan efektif untuk dapat mendukung pengolahan transaksi pelaporan manajemen dan mendukung keputusan yang akan dilakukan oleh manajemen, termasuk tugas lainnya yang selama ini dilakukan secara manual oleh masing-masing pihak. Rekomendasi yang dirumuskan berkaitan dengan temuan esensial dari hasil penelitian ini ditujukan ke dua pihak, pertama pihak yang memiliki kewenangan di dalam pengelolaan SDIT Fithrah Insani yaitu pengurus yayasan dan pimpinan SDIT Fithrah Insani dan kedua bagi peneliti selanjutnya yang berminat terhadap penelitian sejenis. Rekomendasi tersebut adalah perlu ditingkatkan pemahaman kepada pimpinan sekolah dan tenaga administrasi tentang penggunaan SIM akademik melalui sebuah pelatihan agar memahami jurnal administrasi pendidikan, data yang di *entry* baru untuk kelas 1 oleh karena itu sekolah perlu menerapkan sistem ini, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang dampak implementasi SIM akademik sesuai model D&M yang juga melibatkan kegunaan (*use*), kepuasan

pengguna (*user satisfaction*) dan net benefit. Relevansi dengan penelitian penulis adalah membahas sistem informasi pula tetapi pada manajemennya.

Rujukan ke Sembilan di peroleh dari artikel jurnal seminar nasional hasil pengabdian kepada masyarakat, SINDIMAS dengan judul Implementasi Sistem Monitoring Pelayanan Desa Melung Kecamatan Kedung Banteng (2019), oleh Rias Bratakusuma, Zanuvar Rifai, Ratna arviанти saputri. Diterbitkan oleh STMIK AMIKOM purwokerto.

Penelitian ini dilatarbelakangi terkait bagaimana badan publik menyampaikan informasi, UU KIP telah mengatur bahwa setiap badan publik harus menunjuk pejabat pengelola informasi dan dokumentasi (PPID) inilah yang kemudian bertugas mengelola data dan informasi yang dikuasai oleh badan publik. Pengelolaan disini meliputi pendataan, pengumpulan, pendokumentasian hingga pengarsipan. Selain pengelolaan PPID juga bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat, ada dua cara menyampaikan informasi yaitu pertama dengan cara memberitahu melalui media yang mudah dijangkau, kedua adalah cara memberikan kepada masyarakat yang melakukan permintaan informasi. Jadi, selain secara proaktif menyampaikan informasi dalam bentuk pengumuman, PPID juga harus memberikan informasi kepada setiap orang yang menyampaikan permintaan informasi kepada badan publik. Terkait dengan cara masyarakat meminta informasi kepada publik, UU KIP telah mengatur bahwa masyarakat harus menyampaikan permintaan melalui berbagai media yang memungkinkan, baik secara lisan maupun tertulis. PPID kemudian mendata permintaan informasi tersebut paling lama dalam waktu sepuluh hari kerja PPID

harus memberikan informasi yang diminta, jika dalam waktu sepuluh hari kerja PPID belum menemukan informasi yang diminta, pemenuhan informasi dapat di perpanjang dalam jangka waktu tujuh hari kerja. Perpanjangan waktu ini harus disampaikan kepada pemohon. Jika akhirnya PPID tidak juga memberikan informasi, pemohon dapat mengajukan keberatan pada PPID dan dapat berlanjut ke sidang komisi informasi. Jika aturan tentang keterbukaan informasi ini di aplikasikan dengan praktik dalam pemerintahan desa maka pemerintah desa harus menunjuk PPID agar pemerintah desa dapat dengan baik melakukan pengelolaan terhadap informasi yang terkait dengan program, kegiatan, kebijakan, serta berbagai dokumentasi lain tentang penyelenggaraan pemerintahan desa dengan pengelolaan informasi yang baik dipastikan pelayanan informasi terhadap masyarakat desa juga akan baik, sehingga kewajiban keterbukaan informasi sebagaimana di atur oleh UU desa dapat dijalankan secara maksimal.

Ada pun rumusan masalah yang ada dan telah di analisis lebih dalam, maka dibutuhkan adanya solusi untuk mengatasi masalah di desa tersebut. Solusi yang diberikan yaitu dengan menyediakan aplikasi sistem monitoring pelayanan desa melung kecamatan kedung banteng. Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan memiliki persamaan yaitu membahas tentang implementasi yang melalui web tetapi hanya yang membedakan pada tempat penelitian.

Rujukan ke sepuluh di peroleh dari artikel jurnal ilmiah mahasiswa pascasarjana administrasi pendidikan Vol. 5 No. 1 dengan judul Implementasi Sistem Informasi Manajemen Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan

Pendidikan di Smk Negeri Karang pucung Kabupaten Cilacap (2017), oleh Puji Lestari diterbitkan oleh Pascasarjana Universitas Galuh.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih adanya anggapan masyarakat tentang kurang maksimalnya mutu layanan pendidikan, karena itu diperlukan upaya-upaya untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan. Penerapan sistem informasi manajemen berbasis IT diharapkan dapat membantu meningkatkan layanan pendidikan. Ada pun rumusan masalah tersebut mendeskripsikan upaya yang dilakukan dan mengatasi hambatan dalam implementasi pelayanan sistem informasi manajemen sekolah dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan.

Merujuk pada Depdiknas (2001:2) upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam berbagai usaha pembangunan pendidikan yang lebih berkualitas. Jurnal ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi sekolah yang digunakan di lihat dari aspek output, input dapat menunjang implementasi sistem informasi manajemen sekolah dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan. Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu membahas tentang sistem informasi tetapi lebih membahas manajemennya.

Penelitian yang sudah ada sebelumnya membahas implementasi pelayanan sistem informasi hanya mendeskripsikan di suatu badan publik saja (Rias Bratakusuma, Zanuvar Rifai dan Ratna arviанти saputri, 2019) selanjutnya ada pula implementasi pelayanan sistem informasi pada manajemen oleh (Puji Lestari, 2017; Didik Agus Triwiyono dan Danny Meirawan, 2013; Ali Mustofa dan Andi Prayoga, 2020) ada pula penelitian terdahulu yang membahas pelayanan sistem informasi

yang berfokus pada situs web yang dimiliki suatu badan publik (Iftin Noviyanto, Tedy Setiadi dan Iis Wahyuningsih, 2014; Mohammad Yazdi, 2012; Pradikta Andriyanto dan Agus Nursikuwagus, 2017; Jon Fredi Purba, Usman Tarigan, Irwan Nasution dan Agung Suharyanto, 2019)

Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya, karena sebelumnya penelitian lebih banyak membahas tentang implementasi yang berfokus pada webnya saja ada pula yang berfokus pada manajemennya sedangkan penelitian ini membahas Implementasi Pelayanan Sistem Informasi Publik yang berfokus di asisten deputy hubungan masyarakat kementerian sekretariat negara republik indonesia dengan menganalisis media informasi yang disebarluaskan oleh humas melalui web dan media sosial dan apakah implementasi pelayanan sistem informasi ini sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan tentang keterbukaan informasi publik Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 serta kinerja pelayanan. Penelitian ini menggunakan teori implementasi yang terdiri dari komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi serta teori kinerja yang terdiri dari kuantitas, kualitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian.

Secara akademis pada hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penelitian dalam kajian Ilmu Administrasi Negara, khususnya dalam implementasi pelayanan sistem informasi yang ada di asisten deputy hubungan masyarakat dan memberikan tambahan data mengenai pelayanan sistem informasi publik yang efektif dan efisien.

1.4.2 Signifikansi Praktis

Berbagai hasil penelitian diharapkan dapat digunakan untuk memberikan saran mengenai aspek-aspek yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan sistem informasi publik. Khususnya Asisten Deputy Sekretariat Negara Republik Indonesia. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pelayanan Sistem Informasi Publik Asisten Deputy Bidang Humas Sekretariat Negara Republik Indonesia, sebagai wadah pemberian pelayanan publik yang baik dan dapat diterima guna mendorong terselenggaranya kehumasan layanan sistem informasi.

1.5. Sistematika Penulisan

Membantu penyusunan laporan penelitian pelaksanaan pelayanan sistem informasi publik di Asisten Deputy Bidang Humas Sekretariat Negara Republik Indonesia. Oleh karena itu, secara sistematis penulis telah menyusun dalam lima bab, yaitu:

Bab I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan topik penelitian yang diambil. Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kepentingan akademis dan praktis, dan deskripsi sistematis.

Bab II Kerangka Teori

Bab ini berisi kajian tentang teori, kerangka berpikir, dan asumsi penelitian yang digunakan dalam penelitian, teori yang digunakan adalah teori implementasi

kebijakan menurut Edward III (dalam Suharsono, 2011) ada 4 variabel komunikasi, sumber daya, disposisi dan Struktur Birokrasi. Dan teori Kinerja Pelayanan menurut Robbins 2016 dengan indikator kualitas kerja, kuantitas, ketepatan kerja, efektivitas dan kemandirian.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan satu atau lebih metode yang digunakan dalam penelitian untuk menghasilkan data sehingga dapat diolah. Dalam metodologi penelitian ini termasuk paradigma penelitian, metode penelitian, desain penelitian, sumber dan teknik perolehan data, teknik analisis data, standar kualitas penelitian, teknik perekrutan informan, lokasi dan waktu penelitian, jadwal penelitian, dan keterbatasan penelitian.

Bab IV Hasil dan Pembahasan

Pada bab hasil penelitian, saya menjelaskan garis besar subjek penelitian, menarik kesimpulan dari hasil wawancara yang dilakukan, menjelaskan hasil penelitian dari rumusan masalah subjek penelitian, dan membahas hasil penelitian yang tidak mendukung teori tetapi berdasarkan dari hasil penelitian saya lakukan. Digunakan untuk membedakan dan menyamakan hasil penelitian dengan penelitian yang dilakukan dan menjelaskan pentingnya peneliti mempelajarinya.

Bab V Penutup

Bab ini menarik hal tersebut dari penelitian dan memberikan kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian yang dilakukan. Bab ini berisi rekomendasi penelitian,

termasuk saran atau rekomendasi peneliti selanjutnya dari peneliti dan saran lokasi dari peneliti Subjek penelitian.

Daftar Pustaka

Daftar pustaka ini mencakup judul jurnal referensi penulis, buku, alamat situs web, dan produk yang sah.