

BAB 2

KERANGKA PEMIKIRAN DAN METODE PENELITIAN

2.1. Tinjauan Pustaka

Sebelumnya penelitian mengenai penerapan TI oleh instansi pemerintah telah banyak dilakukan. Pertama penelitian yang dilakukan oleh Solihat (2006) yang difokuskan pada penerapan TI di instansi Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Judul yang diangkat Solihat adalah “Peranan *e-Government* Dalam Mendukung Transparansi BUMN (Studi Kasus BUMN *Online* Pada kementerian Negara BUMN”. Tujuan dari penelitian yang dilakukan Solihat (2006) adalah menggambarkan peranan *e-government* (dalam hal ini BUMN *Online*) dalam mendukung transparansi informasi BUMN dan mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan program BUMN *Online* di Kementerian Negara BUMN Republik Indonesia. Pendekatan yang dilakukan oleh Solihat (2006) menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif.

Pengumpulan data dalam penelitian yang dilakukan Solihat (2006) diperoleh melalui data primer dan data sekunder, dengan instrumen penelitian menggunakan wawancara yang dilakukan melalui studi lapangan. Penelitian juga dilakukan berdasarkan studi pustaka. Isi dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kehadiran BUMN *Online* dalam rangka implementasi *e-Government* di Kementerian Negara BUMN RI, ternyata mampu memenuhi beberapa kebutuhan, baik dari sisi Kementerian BUMN, BUMN-BUMN di Indonesia sendiri, dan kebutuhan publik berkaitan dengan transparansi.

Penelitian kedua terkait dengan penerapan TI oleh instansi pemerintah dalam mekanisme pelayanan publik, dilakukan oleh Badan Pengembangan Sistem Informasi dan Telematika Daerah Provinsi Jawa Barat (2005). Penelitian tersebut berjudul “Manajemen Pembangunan TI: Transformasi Menuju *E-Government*”. Tujuan dari penelitian ini adalah penerapan *e-Government* yang menjamin ketersediaan data dan informasi, sehingga dapat dimanfaatkan secara baik sebagai bahan penentu arah kebijakan dalam rangka kegiatan pembangunan daerah. Dengan cara ini keberadaan Sistem Teknologi dan Telematika (SITEL) di lingkungan Pemerintah Daerah dapat dirasakan manfaatnya untuk pelaksanaan

proses pemerintahan daerah. Penelitian ini lebih dititikberatkan pada sektor pengelolaan data dan informasi (*back office*) dibanding pembahasan pada sektor jenis pelayanan (*front office*). Penelitian ini juga bertujuan untuk dijadikan bahan acuan pemerintah daerah dalam konteks pentahapan penerapan *e-government* seperti tahap pra penerapan, masa penerapan dan pasca penerapan *e-Government*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan kebutuhan data primer dan sekunder. Isi dari penelitian yang dilakukan oleh Badan Pengembangan Sistem Informasi dan Telematika Daerah Provinsi Jawa Barat dapat disimpulkan bahwa harus dilakukan transformasi dalam lembaga-lembaga Pemerintah Daerah dalam menuju *e-Government*, khususnya dalam hal pengelolaan data dan informasi. Dalam penerapan *e-Government*, Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat harus mengarah pada prinsip mendahulukan hal-hal yang utama (*first-thing-first*), yaitu melakukan proses langkah-langkah yang sistematis.

Penelitian ketiga terkait dengan penerapan TI oleh instansi pemerintah dalam mekanisme pelayanan publik (*e-government*), dilakukan oleh Sudibyo (2007), dengan judul penelitian "Reformasi Pelayanan Publik (Studi Evaluasi Tentang Kualitas Program *One Stop Services* Pada Unit Pelayanan Terpadu Pemerintah Kota Surakarta". Tujuan dari penelitian tersebut adalah melakukan evaluasi terhadap kualitas program *one stop services*—yang sebagian program dilakukan dengan memanfaatkan TI—di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Pemerintah Kota Surakarta dan memberikan tolak ukur tentang pelaksanaan program *one stop services* dari sisi organisasi pemerintah (UPT) yang menjalankan program itu sendiri. Penelitian tersebut juga bertujuan untuk mengidentifikasi keefektifan program *one stop services* dan mengukur sejauh mana akuntabilitas dan responsifitas UPT sebagai pihak pemberi layanan satu pintu (*one stop services*). Penelitian yang dilakukan Sudibyo (2007) menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain penelitian berbentuk *survey research*. Sedangkan tipe penelitiannya sendiri bersifat eksploratif. Teknik pengumpulan data primer yang dilakukan Sudibyo (2007) dengan cara kuesioner, observasi, dan juga dengan wawancara mendalam (*indepth interview*) untuk memperkaya data hasil kuesioner dan observasi. Untuk memenuhi kebutuhan data sekunder

(pendukung), Sudibyo (2007) mengambil beberapa dokumentasi, terutama data yang memuat semua aspek dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk lebih jelas melihat perbedaan antara kedua penelitian yang dijelaskan di atas dengan penelitian dalam skripsi ini, dapat dilihat pada tabel matriks berikut ini:

Tabel 2.1. Matriks Perbandingan Penelitian Yang Digunakan Dalam Tinjauan Pustaka

Judul	Peneliti	Metode Penelitian	Obyek Penelitian	Subjek Penelitian
Peranan <i>e-Government</i> Dalam Mendukung Transparansi BUMN (Studi Kasus BUMN Online Pada kementerian Negara BUMN) (2006)	Lia Amalia Solihat	Kualitatif Deskriptif	Instansi pemerintah pusat yaitu Kementerian BUMN RI	<i>e-Government</i> berbasis teknologi internet
Manajemen Pembangunan Teknologi Informasi: Transformasi Menuju <i>E-Government</i> (2005)	Badan Pengembangan Sistem TI Provinsi Jawa Barat	Kualitatif Deskriptif	Instansi pemerintah daerah, yaitu Provinsi Jawa Barat	Pentahapan (<i>roadmap</i>) <i>e-Government</i> .
Reformasi Pelayanan Publik (Studi Evaluasi Tentang Kualitas Program <i>One Stop Services</i> Pada Unit Pelayanan Terpadu Pemerintah Kota Surakarta) (2007)	Priyo Sudibyo	Kualitatif Eksploratif	Pemerintah Kota Surakarta	Program <i>One Stop Services</i> Pada Unit Pelayanan Terpadu
Teknologi Informasi Berbasis <i>Short Message services (SMS)</i> Dalam Mekanisme Pelayanan Publik di Instansi Kelurahan Pisangan Timur Kec. Pulogadung Jakarta Timur (2008)	Sugeng Kurniawan (Peneliti)	Kualitatif Deskriptif	Instansi pemerintah daerah di tingkat kelurahan, yaitu Kelurahan Pisangan Timur	TI berbasis <i>Short Message services (SMS)</i>

Sumber: Telah diolah kembali

2.2. KERANGKA PEMIKIRAN

2.2.1. Pelayanan Publik

Budiardjo (2003) mengatakan bahwa negara adalah *agency* (alat) dari masyarakat yang mempunyai kekuasaan untuk mengatur hubungan-hubungan manusia dalam masyarakat dan menertibkan gejala-gejala kekuasaan dalam masyarakat. Dan di dalam suatu negara, terdapat organisasi yang mendapat mandat dari masyarakat/rakyat sebagai pemegang kekuasaan yang disebut pemerintah. Selanjutnya, tugas pemerintah di dalam suatu negara menurut Syafii (1997) adalah untuk melayani setiap warga negara dan penduduk guna memenuhi kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik.

Stiglitz (2000) menyatakan bahwa yang membedakan pemerintah dari swasta adalah legitimasi dan hak untuk menetapkan peraturan, seperti hak untuk mengatur warga negara untuk membayar pajak, meminta untuk melaksanakan wajib militer apabila negara dalam keadaan genting militer, dan lain sebagainya yang bersifat paksaan. Namun di sisi lain, pemerintah juga memiliki kewajiban mensejahterakan masyarakat dengan dana yang dihimpun dari pajak masyarakat. Oleh karenanya, segala daya upaya harus dilakukan pemerintah agar rakyat yang telah memberikan kepercayaan kepada pemerintah, memperoleh kemakmuran.

Diberlakukannya Undang-undang (UU) Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah yang kemudian digantikan oleh UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, oleh banyak kalangan dinilai telah memberikan dampak kepada peningkatan pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat di suatu daerah (Eko Prasodjo, Teguh Kurniawan dan Defny Holidayin, 2007). Kondisi tersebut muncul akibat adanya pandangan dan perilaku positif pemerintah daerah dalam memaknai “kebebasan” yang terkandung dalam sistem desentralisasi, yaitu bebas dalam menentukan arah kebijakan yang diambil sesuai koridor hukum yang bertujuan semata-mata guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (*public services*) (Setiyadi, 2002). Sebagai instansi yang kedudukannya paling rendah dalam struktur organisasi pemerintah daerah, kelurahan tentunya juga wajib menyikapi makna “bebas” secara positif tersebut.

Sebagai bagian dari pemerintah daerah, instansi kelurahan seperti Kelurahan Pisangan Timur merupakan salah satu bentuk bentuk organisasi pemerintah

daerah di tingkat yang paling bawah. Robin (1994) mengutarakan definisi tentang organisasi yaitu kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan. Berdasarkan definisi tentang organisasi tersebut, tentunya operasional instansi Kelurahan Pisangan Timur dijalankan berdasarkan koordinasi yang dipimpin seorang Kepala Kelurahan (Lurah) guna mencapai suatu tujuan atau sekelompok tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan tersebut tentunya harus sesuai dengan tugas pokok dan fungsi instansi kelurahan, yaitu melakukan penyelenggaraan kegiatan pelayanan masyarakat, penyusunan dan penetapan kebijakan pemberdayaan masyarakat, pemeliharaan ketentraman dan ketertiban, guna meningkatkan kesejahteraan bagi masyarakat (Wicaksono, 2007). Definisi dari kesejahteraan menurut Suud (2006) adalah sistem yang terorganisasi dari pelayanan yang dirancang untuk membantu individu-individu dan kelompok-kelompok agar mencapai tingkat hidup dan kesehatan yang memuaskan. Maksudnya agar tercipta hubungan personal dan sosial yang memberi kesempatan kepada individu-individu pengembangan kemampuan mereka seluas-luasnya dan meningkatkan kesejahteraan mereka sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Instansi kelurahan seperti Kelurahan Pisangan Timur sebagai salah satu ujung tombak pemerintah daerah yang langsung bersentuhan dengan masyarakat, juga berkewajiban mendesain sistem pelayanan yang terstruktur, terorganisir, dan berpihak kepada masyarakat. Tujuannya adalah untuk memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang berada di wilayah administratifnya. Hal tersebut sejalan dengan apa yang diungkapkan oleh Widodo (2001) yaitu:

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, organisasi harus mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan publik, dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju kearah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis, dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis. Pelayanan masyarakat dapat dikatakan profesional manakala masyarakat dengan mudah

mendapatkan pelayanan dengan prosedur yang tidak panjang, biaya murah, waktu cepat, dan masyarakat sedikit atau hampir tidak ada keluhan yang diberikan kepadanya (hal. 7).

Berdasarkan penjelasan di atas, instansi Kelurahan Pisangan Timur sebagai salah satu bentuk organisasi pemerintah daerah tentu berkewajiban memberikan pelayanan terhadap warganya, dengan prosedur yang tidak panjang, biaya murah, dan waktu yang cepat. Menurut Lay (2002) definisi pelayanan publik adalah pelayanan umum atau istilah yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah kepada rakyat atas dasar kepentingan umum” (Ratmiko dan Winarsih, 2005, hal. 7). Sedangkan definisi pelayanan publik menurut Kencana (1997) adalah suatu usaha membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Di mana, orang lain di sini berarti sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai dan atau norma yang dimiliki.

Mengacu pada beberapa definisi tentang pelayanan publik tersebut, terdapat hal penting yang patut digarisbawahi terkait tugas sebuah instansi kelurahan yaitu instansi Kelurahan Pisangan Timur berupaya membantu menyiapkan dan mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat di wilayah administratifnya, sesuai dengan kapasitas tugas dan fungsi instansi tersebut, dengan prosedur pelayanan yang tidak panjang, biaya murah, dan waktu cepat melalui penerapan TI berbasis SMS. Dan dari sisi masyarakat—sebagai pihak yang dilayani—adalah hal yang sangat lumrah jika menghendaki, atau bahkan menuntut adanya pelayanan publik yang profesional, efisien, dan efektif dari sebuah instansi pemerintah daerah termasuk instansi Kelurahan Pisangan Timur (Wicaksono, 2007).

Jenis-jenis pelayanan publik dapat dikelompokkan berdasarkan ciri-ciri dan sifat-sifat kegiatan dalam proses pelayanan, serta produk pelayanan yang dihasilkan. Pengelompokkan pelayanan publik dapat dilihat sebagai berikut:

a. Pelayanan Administratif

Adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Misalnya kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Contoh kelompok pelayanan ini adalah sertifikat tanah,

pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), pelayanan administrasi kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran/kematian;

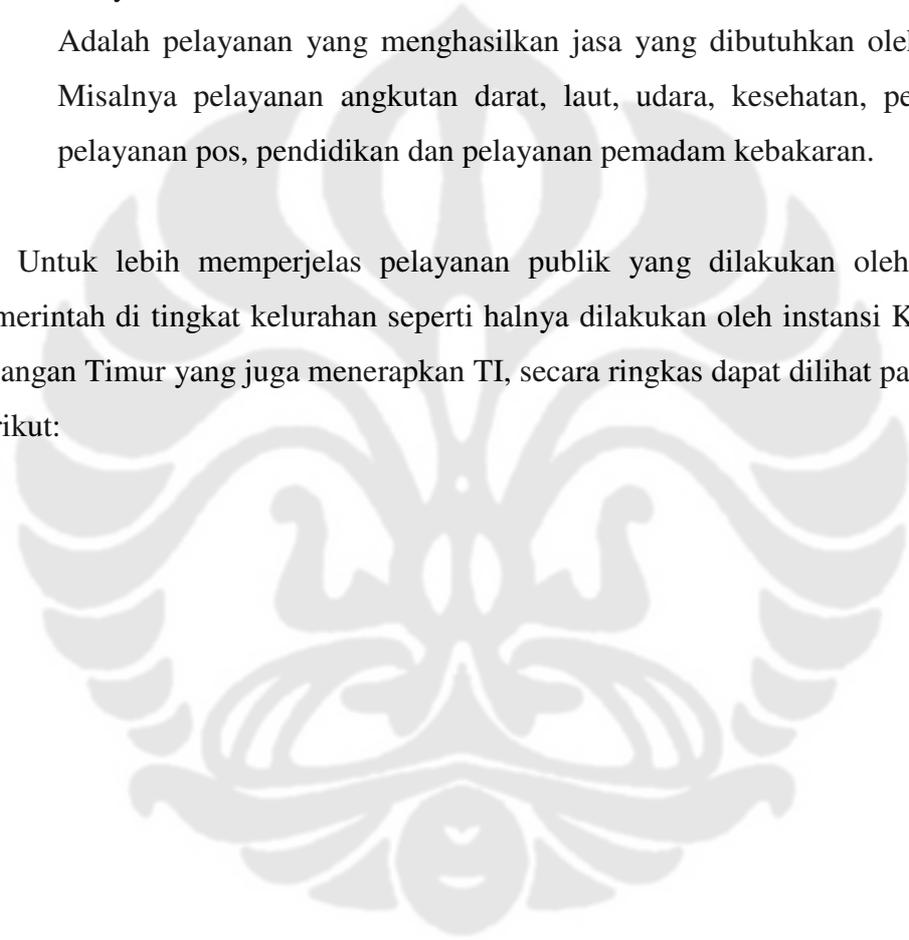
b. Pelayanan Barang

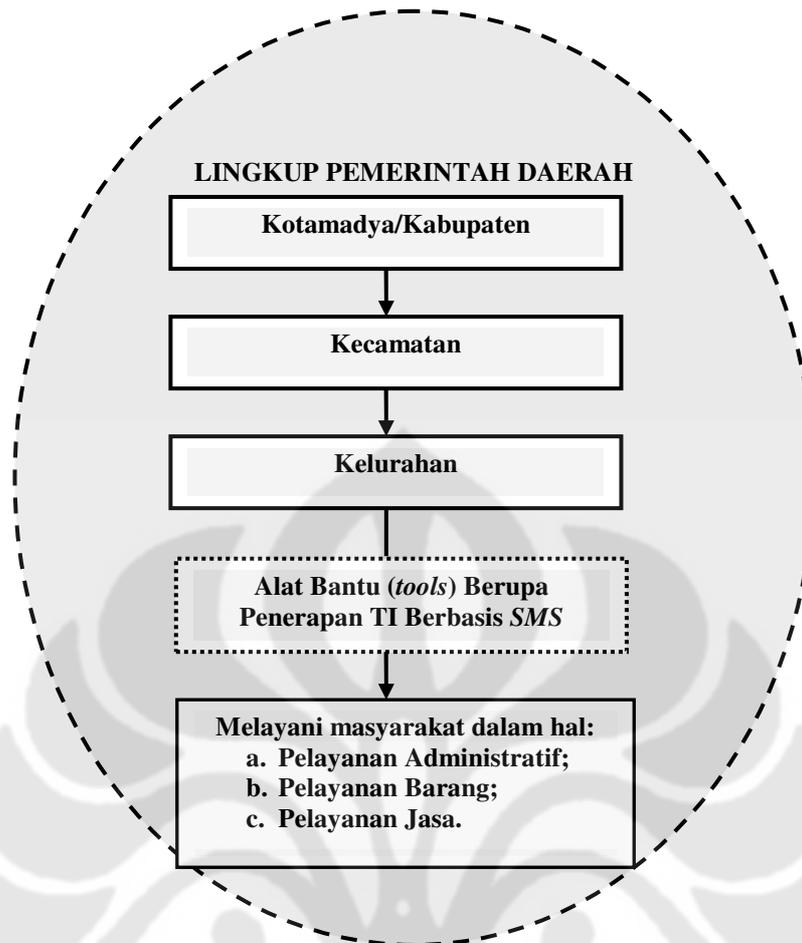
Adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk / jenis barang yang digunakan oleh publik. Misalnya jaringan listrik, penyediaan air bersih, jaringan telepon, dan sebagainya;

c. Pelayanan Jasa

Adalah pelayanan yang menghasilkan jasa yang dibutuhkan oleh publik. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut, udara, kesehatan, perbankan, pelayanan pos, pendidikan dan pelayanan pemadam kebakaran.

Untuk lebih memperjelas pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah di tingkat kelurahan seperti halnya dilakukan oleh instansi Kelurahan Pisangan Timur yang juga menerapkan TI, secara ringkas dapat dilihat pada bagan berikut:





Bagan 2.1. Alur Pelayanan Publik oleh Instansi Pemerintah di Tingkat Kelurahan

Sumber: telah diolah kembali oleh peneliti

Bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi Kelurahan Pisangan Timur menurut Ivanacevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (1997) merupakan produk-produk yang tak kasat mata (tidak dapat diraba) yang di dalamnya melibatkan usaha-usaha manusia, dan menggunakan alat bantu dalam implementasinya (Ratmiko dan Winarsih, 2005, hal. 6). Alat bantu yang dimaksud tersebut menurut Susanto (1973) adalah berupa penerapan TI berbasis teknologi komputer dan/atau teknologi telekomunikasi. Digunakannya basis TI—termasuk teknologi telekomunikasi selular—oleh instansi pemerintah guna meningkatkan pelayanan publik sering disebut dengan *electronic government* atau *e-Government* atau *e-Govt*.

2.2.2. Teknologi Informasi dan Konsep *e-Government*

Menurut Wahyudi (1990) teknologi berasal dari bahasa latin *texere*, yang artinya *to construct* atau membangun. Jika dijabarkan secara harfiah, maka artinya adalah hasil penyempurnaan sistem atau mekanisme (teknologi) yang sudah ada secara berkesinambungan dari waktu ke waktu, dari suatu paham atau tingkatan ke tingkatan berikutnya. Sedangkan kata informasi berasal dari kalimat *inforte*, yang dapat berarti sekumpulan data, meneruskan, atau memberitahukan (Susanto, 1973). Definisi TI menurut Rogers (1983) adalah gerak peralatan elektronika (*instrumental action*) guna mengurangi ketidakpastian dalam hubungan sebab akibat, termasuk di dalamnya untuk mencapai tujuan yang dikehendaki oleh pengguna (*user*).

Teknologi informasi menurut Williams, Sawyer, dan Hutcinson (1999), tersusun dari tiga buah matra utama, yaitu (1) teknologi komputer, (2) teknologi telekomunikasi, dan (3) muatan informasi. Hal ini tentunya dapat dianalogikan bahwa fitur *SMS* sebagai bagian dari teknologi telekomunikasi selular merupakan bagian dari TI. Dan digunakannya basis TI oleh instansi pemerintah dalam upaya memberikan pelayanan terhadap publik (*public services*) inilah yang kemudian disebut dengan istilah *electronic Government* atau disingkat *e-Government* atau *e-Govt*.

Setiyadi (2007) mengatakan terdapat dua definisi *e-government*, yaitu dalam dua konteks, yaitu konteks makro dan mikro. Dalam konteks makro *e-government* mencakup penggunaan telematika (*ICT*) secara efektif dan efisien guna menunjang pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintah dalam misinya sebagai pengemban amanat menuju masyarakat demokratis, adil, makmur, dan sejahtera. Sedangkan dalam konteks mikro, definisi *e-government* adalah pelayanan publik yang dilaksanakan oleh semua instansi pemerintah yang terkoordinasi satu dengan lainnya secara optimal dengan menggunakan teknologi informatika.

Selanjutnya, definisi tentang *e-government* menurut World Bank sebagaimana dikutip oleh Setiyadi (2007) adalah sebagai berikut:

E-government refers to the use by government of information technologies (such as Wide Area Network, the Internet, and Mobile Computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other

arm of government. These technologies can serve a variety of different ends: better delivery of government services to citizens, improved interactions with business and industry, citizens empowerment through acces to information, or more efficient government management. The resulting benefits can be less corruption, increased transparency, greater convinence, revenue growth, and/or cost reductions (hal. 64).

Sedangkan definisi *e-government* menurut Bozz Allen Hamilton yang juga dikutip oleh Setiyadi (2007) adalah “*Government online is the use of information and communication technologies (ICT) for government operations and the delivery of public services in a more convenient, customer oriented and cost effective way*” (hal. 64).

Penyelenggaraan *e-government* oleh instansi pemerintah sebagaimana dijelaskan di atas, tidak hanya diwakili oleh digunakannya teknologi internet semata, melainkan juga penerapan teknologi komunikasi (*communication technologies*), termasuk teknologi telekomunikasi selular melalui perangkat *handphone*. Terkait dengan hal tersebut, Heeks (2003) menyebutkan bahwa konsep *e-Government* tidak selalu mengacu pada penggunaan media internet oleh pemerintah di suatu negara, namun semua penggunaan TI digital dengan media komputer, baik melalui mekanisme sistem jaringan (*network*) atau teknologi telekomunikasi berbasis teknologi telepon selular oleh instansi pemerintah yang melayani sektor publik pun dianggap sebagai implementasi *e-government*.

Hal tersebut tentunya mengandung arti bahwa penerapan TI berbasis *SMS* oleh instansi Kelurahan Pisangan Timur merupakan alat (*means*) bantu, yang bertujuan untuk melayani masyarakat di wilayah administratif Kelurahan Pisangan Timur. Teori-teori tentang *e-government* yang diutarakan para ahli tersebut—terutama definisi yang diungkapkan Heeks (2003)—menambah keyakinan bahwa penerapan TI berbasis *SMS* di Kelurahan Pisangan Timur merupakan salah satu upaya konkret penerapan *e-Government*, dan juga merupakan alat bantu (*tools*) dalam penciptaan perubahan dalam layanan dari pemerintah yang bertujuan mensejahterakan masyarakat.

Dalam penerapan TI berbasis *SMS* di Kelurahan Pisangan Timur juga dijumpai adanya perubahan pada sistem pelayanan publik yang berjalan

berdasarkan rencana (*planned change*), dan perubahan yang tiba-tiba (*emergent change*) sebuah fenomena dalam sebuah organisasi pemerintahan sebagaimana diutarakan oleh Osborne & Brown (2005). Penerapan TI berbasis SMS di Kelurahan Pisangan Timur bertujuan untuk merubah bentuk hubungan pihak-pihak yang terkait di dalamnya ke arah yang lebih baik. Menurut Nurmandi (2008) pihak-pihak terkait tersebut adalah pemerintah (*state actors*), pihak di luar pemerintah (*non state actors*) seperti masyarakat (*citizens*), dan sektor swasta.

Gore (1993) menyebutkan bahwa penggunaan TI oleh instansi pemerintah untuk melayani publik (*e-Government*) mempunyai beberapa manfaat sebagai berikut:

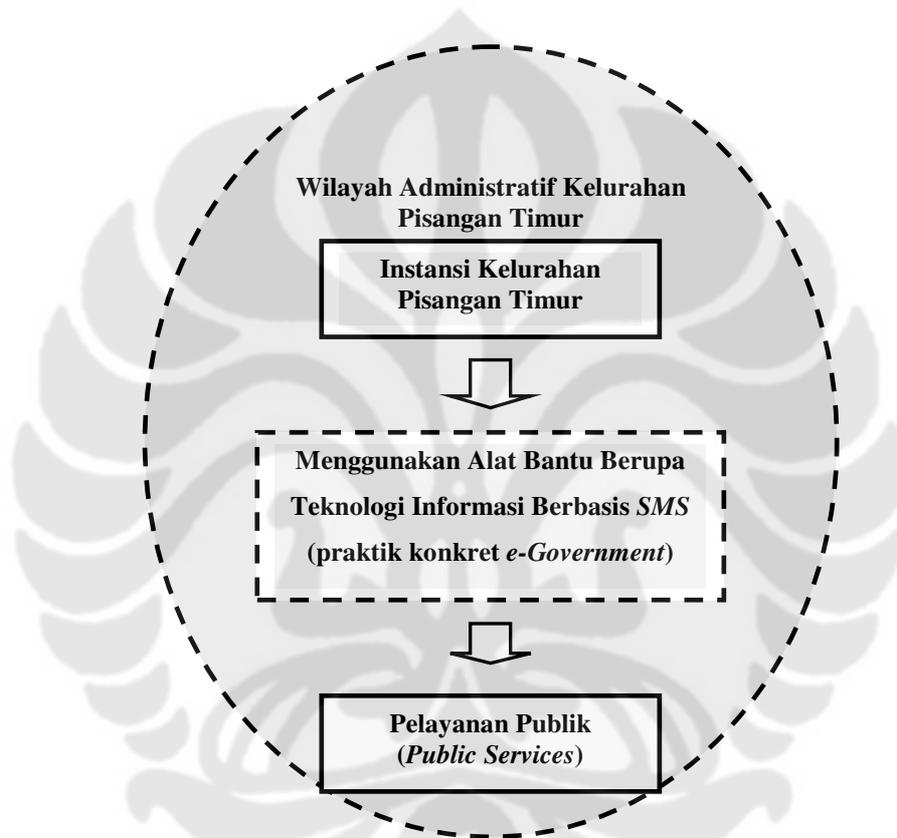
1. Memperbaiki efektifitas kinerja dan efisiensi aparatur dalam menjalankan proses pemerintahan;
2. Menciptakan kontrol, transparansi, dan akuntabilitas dalam rangka menciptakan *Good Corporate Governance*;
3. Memberdayakan masyarakat dengan menciptakan masyarakat baru yang lebih sejajar dan faham teknologi sehingga mampu mengantisipasi perubahan global;
4. Meningkatkan kualitas pelayanan publik dari pemerintah kepada masyarakat (Priyo Sudiby, 2007, hal. 61)

Sedangkan manfaat penerapan *e-Government* menurut Sudono Harso Supangat (n.d.), yaitu:

1. Pelurusan operasi pemerintah untuk menjamin kecepatan respon terhadap kebutuhan masyarakat;
2. Peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum. Dengan adanya keterbukaan (transparansi) diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik;
3. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh;
4. Pelaksanaan pemerintahan yang efisien. Misalnya koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui teknologi telekomunikasi seperti *e-mail*, atau bahkan *video conferencing*;
5. Menghapus lapisan dalam manajemen pemerintahan;

6. Memungkinkan masyarakat, pelaku bisnis, level pemerintah lainnya dan karyawan untuk secara mudah mendapatkan informasi dan layanan dari pemerintah (hal. 61)

Sebagai salah bentuk penerapan konsep *e-government*, penerapan TI berbasis *SMS* di instansi Kelurahan Pisangan Timur, dapat dilihat dalam bagan berikut:



Bagan 2.2. Alur Pelayanan Publik Melalui Penerapan TI di Instansi Kelurahan Pisangan Timur Jakarta

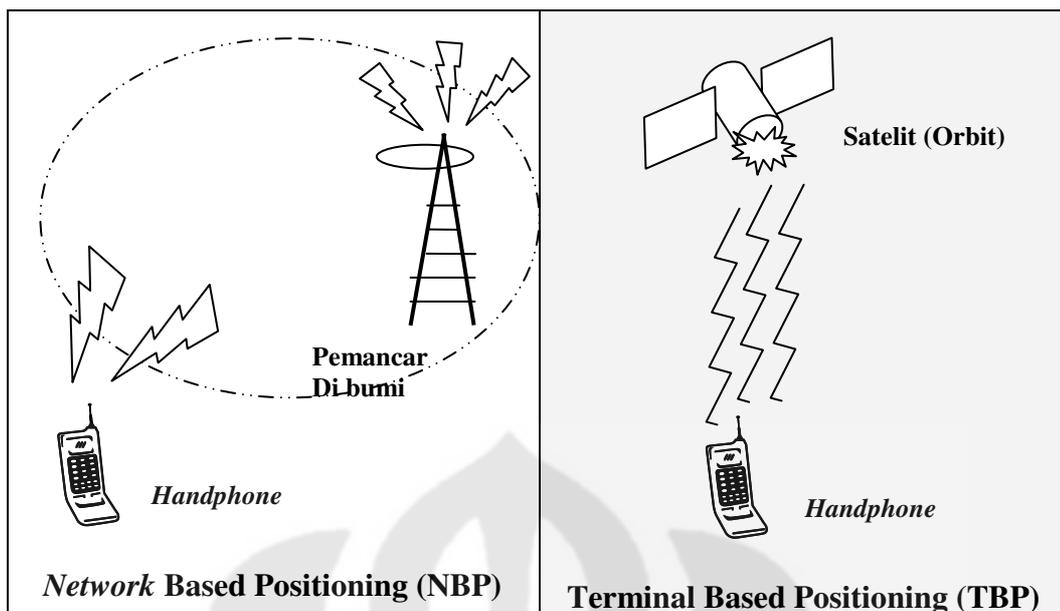
Sumber: telah diolah kembali oleh peneliti

2.2.3 Teknologi Telekomunikasi Selular

Menurut Wishnu Adjie (2008) telekomunikasi disusun berdasarkan dua kata, yaitu “tele” dan “komunikasi”. “Tele” berarti jauh, dan “komunikasi” berarti berhubungan atau saling tukar informasi antar dua pihak. Definisi telekomunikasi secara utuh adalah sebagai pertukaran informasi antar dua pihak, pihak pengirim dan pihak penerima, di mana terdapat jarak di antara keduanya. Definisi teknologi telekomunikasi lainnya, dikemukakan oleh Wahyudi (1990) yaitu adalah hasil penyempurnaan teknologi elektronika (*instrumental action*) yang mampu menghasilkan suatu alat bantu atau media bantu yang digunakan dalam upayanya melakukan hubungan dengan lawan bicara atau berkomunikasi. Berdasarkan kedua definisi tentang teknologi telekomunikasi tersebut, tentunya dapat dianalogikan bahwa perangkat telepon selular atau *handphone* merupakan salah satu bentuk perangkat teknologi telekomunikasi, tepatnya teknologi telekomunikasi selular.

Pada sistem teknologi telekomunikasi selular, Bud Bates and Jay P. (1994) mengatakan bahwa nama selular berasal penggambaran cakupan area secara geografis secara heksagonal. Area heksagonal inilah yang disebut sel (*Cell*). Bentuk heksagonal digunakan untuk menggambarkan sebuah sel karena beberapa komponen penting pembentuk sistem selular adalah peralatan selular itu sendiri, seperti *Base Station Radio*, *Antena* dan *Base Station Controller* yang akan mengatur lalu lintas dari beberapa sel dan saling berhubungan pula dengan jaringan telepon publik.

Operasional *handphone* umumnya dilakukan dengan dua cara. Pertama dengan *network based positioning* melalui jaringan pemancar di belahan bumi, atau melalui *terminal based positioning* melalui pemancar satelit di luar angkasa. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam ilustrasi bagan berikut ini:



Bagan 2.3. Model *Network Based Positioning (NBP)* dan *Terminal Based Positioning (TBP)*

Sumber: Majalah Warta-eGovt, No.01/Tahun III/Januari 2008, hal. 34

Dalam perkembangannya, teknologi telekomunikasi selular digunakan oleh banyak pihak termasuk instansi pemerintah baik pusat dan daerah guna menunjang kinerjanya. Instansi Kelurahan Pisangan Timur adalah salah satu contoh konkret pemerintah di tingkat daerah yang memanfaatkan dan menggunakan teknologi telekomunikasi selular dalam memberikan pelayanan terhadap warganya. Teknologi telekomunikasi yang digunakan oleh instansi Kelurahan Pisangan Timur dalam pelayanan publik di wilayah administratifnya adalah teknologi informasi berbasis teknologi telekomunikasi selular dengan menggunakan fitur *SMS* dalam sebuah perangkat *handphone*, di mana dalam operasionalnya memerlukan jaringan (*network*) atau *satelite (terminal)* yang disediakan oleh *provider-provider* telekomunikasi selular.

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas, tentunya dapat dianalogikan bahwa perangkat telekomunikasi selular seperti *handphone* merupakan alat bantu atau media yang digunakan oleh dua pihak atau lebih dalam berkomunikasi (Jay P., 1994). Dan tentunya, penerapan teknologi telekomunikasi selular berbasis *SMS* di instansi Kelurahan Pisangan Timur dalam memberikan pelayanan terhadap publik

di wilayah administratifnya, juga menghubungkan antara dua pihak, yaitu pihak instansi Kelurahan Pisangan Timur dengan warga masyarakat yang tinggal di wilayah administratifnya. Berdasarkan definisi dari telekomunikasi, tentunya hubungan yang terjadi tidak hanya satu arah (*pasive communication*), tetapi terdapat komunikasi dua arah (*active communication*) (Bud Bates, 1994).



Bagan 2.4. Hubungan Dua Arah Antara Pemerintah dan Masyarakat
Dalam Penggunaan Teknologi Telekomunikasi

Sumber: Jay P., *Wireless Network Communication Concept, Teory and Implementation, Advance Series*, 1994. Data telah diolah kembali oleh peneliti.

2.3. Metode Penelitian

Setiap penelitian selalu menggunakan cabang ilmu, dan oleh sebab itu subjek/obyek penelitian harus dipahami secara mendalam agar data yang terkumpul merupakan data yang akurat, obyektif, valid, dan reliabel (Cresswel, 1994). Selain keempat hal ini, suatu kegiatan penelitian harus memperhatikan keefisienan, ketepatan, kecepatan, serta hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.

2.3.1. Pendekatan Penelitian

Paradigma atau pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Dengan paradigma atau pendekatan kualitatif, penelitian ini berusaha untuk menggambarkan atau menganalisa individu, kelompok-kelompok, organisasi, komunitas, atau pola-pola interaksi sosial (Johnson, 2002, hal. 211). Bogdan dan Taylor (1992) mendefinisikan metode penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Pendekatan kualitatif yang dilakukan adalah dengan melakukan observasi secara terlibat, serta wawancara mendalam terhadap beberapa informan, yaitu pihak internal instansi Kelurahan Pisangan Timur dan beberapa warga masyarakat di wilayah Kelurahan Pisangan Timur yang secara langsung terlibat dan merasakan dampak penerapan TI berbasis SMS. Alasan digunakannya metode kualitatif adalah:

1. Berupaya memberikan rincian tentang suatu fenomena yang cenderung sulit diungkapkan oleh metode penelitian kuantitatif (Strauss & Corbin, 2003, hal.);
2. Mengungkap dan memahami fenomena penerapan TI berbasis SMS oleh instansi kelurahan yang masih jarang diketahui oleh masyarakat umum;
3. Untuk lebih memahami mekanisme sebuah sistem yang sedang berjalan (*on going*) dengan lebih mendalam, dan dimungkinkan untuk memperoleh informasi-informasi baru dan penting yang tidak dapat diperoleh dengan penelitian kuantitatif, hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Creswell (1994) sebagai berikut: "*Qualitative research focuses on the process that is occurring as well as the product or outcome. Researchers are particular interested in understanding how things occurs*" .

2.3.2. Jenis/Tipe Penelitian

Jenis atau tipe penelitian yang digunakan didasarkan pada beberapa bagian, yakni:

2.3.2.1. Berdasarkan Tujuan

Berdasarkan tujuan, penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yang bertujuan memberikan gambaran tentang suatu gejala tertentu sebagaimana diungkapkan oleh Sukandarrumidi (2004), dan memberikan gambaran terhadap obyek penelitian secara detail, dengan topik yang tergolong baru sebagai bentuk fenomena sosial. Creswell (1994) menjelaskan hal ini sebagai berikut: *“qualitative research is descriptive in that the researchers is interested in process, meaning, and understanding gained through words or pictures”*. Sedangkan penjelasan Neuman (2003) tentang jenis penelitian deskriptif yaitu: *“descriptive research present a picture of the spesific details of a situation, social setting, or relationship”*.

Jenis penelitian deskriptif menerangkan tentang gambaran keadaan suatu obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang nampak sebagaimana adanya, dalam hal ini menggambarkan instansi Kelurahan Pisangan Timur dalam usahanya menerapkan TI berbasis SMS untuk melayani masyarakat di wilayah administratifnya. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah menghasilkan gambaran tentang sebuah kelompok, menggambarkan mekanisme sebuah proses, menjelaskan tahapan-tahapan, serta memberikan gambaran baik yang berbentuk verbal maupun numerikal.

2.3.2.2. Berdasarkan Manfaat

Berdasarkan manfaatnya, penelitian ini termasuk penelitian murni. Penelitian murni merupakan penelitian yang didasarkan atas pemenuhan keinginan dan kebutuhan peneliti sehingga peneliti dapat dengan bebas menentukan tema penelitian, tanpa paksaan dan atau tujuan lain dari pihak-pihak tertentu. Walaupun penelitian murni tidak memiliki implikasi langsung untuk dapat menyelesaikan suatu permasalahan, namun penelitian murni dapat memberikan dasar dan pemahaman mengenai tema yang diangkat.

2.3.2.3. Berdasarkan Dimensi Waktu

Dilihat dari dimensi waktunya, penelitian yang dilakukan termasuk dalam tipe penelitian *cross sectional*. Dalam penelitian *cross sectional*, penelitian dilakukan dalam suatu waktu tertentu dan tidak akan dilakukan penelitian di waktu yang berbeda untuk diperbandingkan (Singarimbun dan Efendi, 1989). Walaupun dilakukan pada suatu waktu tertentu bukan berarti terbatas pada satu tahun atau satu bulan melainkan sampai penelitian ini selesai. Jadi ketika penulis merasa ada data-data yang belum terkumpul, peneliti dapat kembali ke lapangan untuk melengkapi data.

2.3.2.3 Berdasarkan Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik untuk mencari dan menentukan informasi yang sesuai dengan topik penelitian. Menurut Malo dan Trisnoningtias (1989) teknik pengumpulan data digunakan dengan tujuan untuk mendapatkan atau mengumpulkan informasi yang dapat menjelaskan permasalahan penelitian secara obyektif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data kualitatif. Menurut Neuman (1989) teknik pengumpulan data kualitatif dilakukan dengan menggunakan metode studi lapangan (*field research*), dan juga membuat catatan lapangan (*field notes*). Studi lapangan dilakukan di instansi Kelurahan Pisangan Timur Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur, dan catatan lapangan dapat berupa catatan harian, hasil wawancara maupun sumber tulisan lain yang mendukung penelitian.

Tabel 2.2. Matriks Jenis/Tipe Penelitian yang Digunakan Dalam Penelitian

No.	Jenis / Tipe Penelitian	Penjelasan	Keterangan
1.	Berdasarkan Tujuan	Penelitian Deskriptif	Menghasilkan gambaran yang akurat tentang sebuah kelompok, menggambarkan mekanisme sebuah proses, menjelaskan tahapan-tahapan, serta memberikan gambaran baik yang berbentuk verbal maupun numerikal
2.	Berdasarkan Manfaat	Penelitian Murni	Didasarkan atas pemenuhan keinginan dan kebutuhan peneliti sehingga peneliti dapat dengan bebas menentukan tema penelitian, tanpa paksaan dan atau tujuan lain dari pihak-pihak tertentu
3.	Berdasarkan Dimensi Waktu	<i>Cross Sectional</i>	Penelitian dilakukan dalam suatu waktu tertentu dan tidak akan dilakukan penelitian di waktu yang berbeda untuk diperbandingkan
3.	Berdasarkan Teknik Pengumpulan Data	Studi Lapangan (<i>field research</i>)	Penelitian berusaha untuk mendapatkan gambaran secara akurat, dan detail tentang <i>site</i> penelitian dan objek yang akan diteliti melalui wawancara dan survey

Sumber: telah diolah kembali

2.3.3. Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Berikut dijelaskan metode pengumpulan kedua jenis data tersebut.

2.3.3.1. Data Primer

Perolehan data primer diperoleh melalui studi dengan melakukan pengamatan. Selain itu, data primer diperoleh peneliti dengan menggunakan teknik wawancara tidak berstruktur. Definisi dari wawancara menurut Kontjaraningrat (1990) adalah mencoba mendapatkan keterangan atau pendirian secara lisan dari seorang informan dengan bercakap-cakap dan berhadapan muka dengan orang itu. Sedangkan teknik wawancara tidak berstruktur adalah wawancara yang dilakukan berdasarkan pada suatu pedoman atau catatan yang hanya berisi butir-butir atau pokok-pokok pemikiran mengenai hal yang akan ditanyakan pada waktu wawancara berlangsung (Malo dan Trisnoningtias, 1989, hal. 139).

Teknik wawancara tidak berstruktur sendiri terdiri dari dua jenis yaitu wawancara bebas (*free interview*) dan wawancara berfokus (*focused interview*). (Malo dan Trisnoningtias, 1989, hal. 139). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara berfokus, yaitu wawancara dengan pertanyaan-pertanyaan yang tidak mempunyai struktur tertentu, namun tetap terpusat kepada satu pokok permasalahan tertentu. Dengan teknik wawancara berfokus, peneliti mempersiapkan terlebih dahulu pedoman wawancara berupa poin-poin pertanyaan yang akan diajukan untuk instansi dan pihak lain terkait dengan tema penelitian ini.

Proses wawancara dilakukan dengan merekam percakapan peneliti dengan narasumber/informan, dengan menggunakan alat bantu yaitu *tape recorder*, sebagaimana dijelaskan Creswell (1994), "*researchers records information interviews by using note taking or audiotapes. I recommended that one audiotape each interview and then describe the interview later*" (hal. 152). Hal senada juga diungkapkan Neuman (1989), "*Machine Recordings to Supplement Memory like tape recorder and video tape can be helpful supplement in field research*" (hal. 386).

2.3.3.1. Data Sekunder

Data sekunder di dalam penelitian ini diperoleh melalui penelusuran dokumen yang memuat fakta-fakta deskriptif. Dokumen yang dipergunakan di dalam penelitian ini adalah dokumen resmi yang terdiri dari dokumen internal dan eksternal. Dokumen internal adalah berupa memo, pengumuman, instruksi aturan suatu lembaga pemerintah dan masyarakat tertentu yang digunakan dalam kalangan sendiri, termasuk di dalamnya risalah atau laporan rapat, keputusan pimpinan kantor dan semacamnya. Sedangkan dokumen eksternal berisi bahan informasi yang dihasilkan suatu lembaga sosial, misalnya majalah, buletin, pernyataan dan berita yang disiarkan melalui media massa (Malo dan Trisnoningtias, 1989, hal. 178-179). Dokumen-dokumen tersebut bertujuan untuk memperkaya data dan intepretasi dalam penelitian ini. Dalam upaya untuk memperoleh data sekunder, peneliti juga menggunakan studi literatur. Studi literatur dilakukan dengan melakukan studi terhadap bahan-bahan kepustakaan seperti buku, jurnal, koran, internet serta dokumen data instansi yang berkaitan dengan tema penelitian ini (Rahmah, 2006).

Tabel 2.3. Matriks Metode Pengumpulan Data

No	Karakteristik	Jenis Informasi	Jenis Data	Sumber Data
1.	Kondisi Demografis: Kelurahan Pisangan Timur	<ul style="list-style-type: none"> ☐ Lokasi ☐ Luas wilayah ☐ Status tanah ☐ Keadaan tanah ☐ Peruntukan tanah ☐ Jumlah penduduk 	<ul style="list-style-type: none"> ● Data sekunder 	<ul style="list-style-type: none"> Monografi Kelurahan Monografi Kelurahan Monografi Kelurahan Monografi Kelurahan Monografi Kelurahan Monografi Kelurahan
2.	Instansi Kelurahan Pisangan Timur	<ul style="list-style-type: none"> ☐ Tugas pokok dan fungsi ☐ Struktur organisasi ☐ Subseksi-subseksi internal kelurahan ☐ Data kepegawaian (Berdasarkan status kepegawaian, tingkat pendidikan, jenis kelamin) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Data sekunder ● Data sekunder ● Data sekunder ● Data sekunder 	<ul style="list-style-type: none"> Monografi Kelurahan Monografi Kelurahan Monografi Kelurahan Monografi Kelurahan
3.	Teori tentang: a. Pelayanan publik b. Teknologi Informasi c. <i>e-Government</i> d. Tek.Tel. Selular	<ul style="list-style-type: none"> ☐ Konsep dan teori ☐ Konsep dan teori ☐ Konsep dan teori ☐ Konsep dan teori 	<ul style="list-style-type: none"> ● Data sekunder, studi literatur 	<ul style="list-style-type: none"> Studi kepustakaan Studi kepustakaan Studi kepustakaan Studi kepustakaan
3.	Pra penerapan TI berbasis SMS di instansi Kelurahan Pisangan timur	<ul style="list-style-type: none"> ☐ Latar belakang ☐ Dasar hukum ☐ Tujuan ☐ Manfaat ☐ Persiapan internal ☐ Persiapan eksternal ☐ Sosialisasi program TI kepada masyarakat 	<ul style="list-style-type: none"> ● Data primer, dengan wawancara ● Data primer, dengan wawancara ● Data primer, dengan wawancara ● Data primer, data tertulis dan wawancara ● Data primer, dengan wawancara ● Data primer, dengan wawancara ● Data primer, dengan wawancara 	<ul style="list-style-type: none"> Instansi Kelurahan

No	Karakteristik	Jenis Informasi	Jenis Data	Sumber Data
4.	Masa penerapan TI berbasis SMS di instansi Kelurahan Pisangan Timur	<ul style="list-style-type: none"> ☐ Teknis penerapan TI berbasis SMS ☐ Jenis-jenis layanan yang dapat diakses melalui TI berbasis SMS ☐ Data jumlah pelayanan perbulan ☐ Faktor penghambat dan pendukung ☐ Pendapat beberapa warga di wilayah Kelurahan Pisangan Timur (untuk <i>crosscheck</i> pernyataan pihak Kelurahan Pisangan Timur) ☐ Hasil SMS yang masuk dalam database Anjungan Informasi Kelurahan (AIKa) 	<p>Keseluruhan data berjenis data primer, data tertulis dan wawancara</p> <p>Keseluruhan data berjenis data primer, data tertulis dan wawancara</p> <p>Data tertulis dan wawancara</p>	<p>Instansi kelurahan</p> <p>Instansi kelurahan</p> <p>Instansi kelurahan</p> <p>Instansi kelurahan dan beberapa warga di wilayah Kelurahan Pisangan Timur berdasarkan karakteristik tertentu (lihat sub judul 2.3.6. Narasumber / Informan)</p> <p>warga di wilayah Kelurahan Pisangan Timur berdasarkan karakteristik tertentu (lihat sub judul 2.3.6. Narasumber / Informan)</p> <p>Instansi kelurahan</p>

Sumber: data telah diolah kembali

2.3.4. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dalam memaknai data yang diperoleh, sehingga penelitian dapat difokuskan pada penunjukan makna, deskripsi dan penempatan data pada konteksnya masing-masing, oleh sebab itu analisis data yang digunakan akan lebih banyak menggunakan kata-kata daripada angka. Namun data kuantitatif juga dipergunakan dalam penelitian ini. Dalam

penelitian ini data kuantitatif dijadikan sebagai suatu alat untuk memperoleh pengertian dan gambaran yang mendalam dan komprehensif. Penggunaan kedua jenis data diharapkan dapat saling melengkapi seperti yang diungkapkan Dabbs (n.d.) berikut ini: *“Quality is essential character or nature of something; quantity is the amount. Quality is the what; quantity is the how much. Qualitative refers the meaning while quantitative assumes the meaning and refers to a measure of it”* (Sanapiah Faisal, 1992, hal.270).

2.3.5. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian tentang TI berbasis SMS dilaksanakan di instansi Kelurahan Pisangan Timur yang beralamat di Jl. H. Mugeni II, Kecamatan Pulogadung, Jakarta Timur. Waktu penelitiannya dilakukan berdasarkan izin tertulis yang diberikan Kepala Sub Bagian Kesatuan Bangsa Walikotamadya Jakarta Timur, yaitu sejak bulan Januari sampai dengan September 2008. Namun Kepala Kelurahan Pisangan Timur memberikan izin secara lisan kepada peneliti untuk dapat melakukan penelitian dan mengumpulkan data sampai selesai.

2.3.6. Narasumber / Informan

Dalam penelitian kualitatif, pemberi informasi disebut narasumber atau informan. Informan yang baik menurut Neuman (2003) harus memenuhi empat (4) karakteristik dasar, yaitu:

1. Seseorang yang mengetahui dengan baik budaya daerahnya dan menyaksikan kejadian-kejadian yang akan diteliti di tempatnya;
2. Terlibat secara mendalam dengan kegiatan yang ada di tempat penelitian;
3. Anggota masyarakat yang dapat meluangkan waktu bersama peneliti karena penelitian lapangan membutuhkan waktu yang lama dengan intensitas yang tinggi;
4. Non analitis, di mana orang tersebut tidak analitis namun mengetahui dengan baik situasi daerahnya tanpa berpretensi menganalisa suatu kejadian.

Mengacu pada empat (4) karakteristik yang disebutkan Neuman tersebut, narasumber/informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepala Kelurahan Pisangan Timur, Kecamatan Pulogadung, Jakarta Timur;
2. Wakil Kepala Kelurahan Pisangan Timur, Kecamatan Pulogadung, Jakarta Timur;
3. Sekretaris Kelurahan Pisangan Timur, Kecamatan Pulogadung, Jakarta Timur;
4. Staf di instansi Kelurahan Pisangan Timur yang terlibat langsung dalam penerapan TI berbasis *SMS*;
5. Pihak-pihak lainnya yang terkait dalam penerapan TI berbasis *SMS*;
6. Beberapa orang warga yang tinggal dan berdomisili di wilayah administratif Kelurahan Pisangan Timur, dengan maksud memperbandingkan data (hasil wawancara dan penelitian lapangan) yang berasal dari instansi Kelurahan Pisangan Timur. Dengan cara ini, penelitian ini relatif akan lebih objektif, dan berkeadilan (*fairness*). Adapun kriteria (bersifat kumulatif untuk b, c, d, dan e) warga tersebut adalah sebagai berikut:
 - a. Seseorang yang ikut dalam kepengurusan Dewan Kelurahan dan atau RW/RT di wilayah Kelurahan Pisangan Timur;
 - b. Seseorang yang menetap/tinggal di wilayah Kelurahan Pisangan Timur, minimal berumur 17 tahun dan maksimal 55 tahun;
 - c. Seseorang yang menetap/tinggal di Kelurahan Pisangan Timur minimal sejak Agustus 2007 sampai dengan Agustus 2008;
 - d. Seseorang yang pernah menggunakan/mengakses pelayanan publik melalui *SMS* di Kelurahan Pisangan Timur;
 - e. Seseorang yang bersedia memberikan informasi yang sebenar-benarnya.

2.3.7. Proses Penelitian

Proses dalam penelitian kualitatif bukanlah sebuah proses yang linier seperti dalam penelitian kuantitatif. Pada tahap awal, peneliti turun ke lokasi penelitian yaitu instansi Kelurahan Pisangan Timur. Setelah bertemu langsung dengan Kepala Kelurahan Pisangan Timur, peneliti mengikuti prosedur untuk melakukan penelitian di instansi kelurahan. Kedudukan instansi Kelurahan Pisangan Timur yang merupakan bagian dari wilayah Kotamadya Jakarta Timur, mengharuskan peneliti mengurus izin melakukan penelitian yang dikeluarkan oleh Bagian Kesatuan Bangsa (Kesbang), Kantor Walikotamadya Jakarta Timur. Setelah izin diperoleh barulah peneliti turun ke lokasi penelitian (*site*) dengan terlebih dahulu menghadap meminta izin secara resmi—berdasarkan surat izin melakukan penelitian yang dikeluarkan Bagian Kesbang Kotamadya Jakarta Timur—kepada Kepala Kelurahan Pisangan Timur. Peneliti juga memberikan penjelasan kepada Kepala Kelurahan Pisangan Timur bahwa penelitian ini murni dilakukan untuk kepentingan akademis dan data-data yang sifatnya rahasia akan dijamin kerahasiaannya.

Setelah izin resmi dari Kepala Kelurahan Pisangan Timur diperoleh, peneliti melakukan pendekatan dengan hampir seluruh staf di instansi Kepala Kelurahan Pisangan Timur. Ajang perkenalan tersebut digunakan peneliti untuk mengidentifikasi beberapa orang staf yang dapat dijadikan sebagai informan sambil mengamati kejadian-kejadian di lokasi penelitian. Selanjutnya dalam proses penelitian, selain melakukan pendekatan formal peneliti juga sering melakukan pendekatan informal kepada para informan. Cara ini menurut peneliti cukup efektif dibandingkan dengan melakukan pendekatan secara formal. Peneliti juga menyempatkan diri untuk ikut terjun langsung dalam beberapa kegiatan operasional Kelurahan Pisangan Timur yang terkait dengan penerapan TI berbasis *SMS* ini. Dengan begitu, peneliti bisa merasakan dan lebih mampu menggali informasi dari para informan tentang bagaimana penerapan TI berbasis *SMS* di instansi Kelurahan Pisangan Timur. Oleh karena itu, peran peneliti dalam konteks penelitian ini sejalan dengan pemikiran Earl Babbie (1995) yaitu sebagai sebagai *"participant as observer"* (hal. 284).

Seiring dengan kegiatan penelitian di lokasi (*site*) penelitian, peneliti juga melakukan studi literatur terhadap berbagai sumber kepustakaan seperti buku, jurnal, koran, majalah, dan media cetak dan elektronik lain untuk menggali data yang berhubungan dengan penerapan TI berbasis *SMS* dalam mekanisme pelayanan publik di instansi Kelurahan Pisangan Timur. Dalam berburu data yang berasal dari sumber kepustakaan, peneliti kerap mengunjungi Perpustakaan FISIP UI, Perpustakaan Pusat UI, Perpustakaan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), toko-toko buku, dan tempat-tempat lainnya. Peneliti menggunakan prinsip ekspansi dalam mencari informasi, namun tetap melakukan seleksi terhadap data yang diperoleh, untuk kemudian data tersebut disusun menjadi satu bangunan makna (Earl Babbie, 1995, hal. 271).

2.3.8. Pembatasan Penelitian

Pembatasan penelitian dilakukan untuk mempersempit ruang lingkup penelitian, sehingga terhindar dari cakupan pembahasan yang terlampaui luas. Selain itu mengingat keterbatasan waktu yang ada, pembatasan penelitian juga sangat membantu peneliti sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Adapun pembatasan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pembatasan dalam hal penerapan TI berbasis *SMS* di instansi Kelurahan Pisangan Timur. Penelitian berfokus pada penerapan TI berbasis *SMS* dalam mekanisme pelayanan publik di instansi Kelurahan Pisangan Timur.

2.3.9. Keterbatasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian terhadap penerapan TI berbasis *SMS* di instansi Kelurahan Pisangan Timur, peneliti menemui beberapa kendala. Pertama, sulitnya mendapatkan izin dari bagian Kesatuan Bangsa Walikotamadya Jakarta Timur untuk melakukan penelitian di Kelurahan Pisangan Timur Jakarta. Bagian Kesatuan Bangsa Walikotamadya Jakarta Timur beralasan sudah banyak Lembaga Sosial Masyarakat (LSM) yang mengaku-ngaku mahasiswa untuk mengorek lebih dalam informasi di instansi pemerintah dalam lingkup Kotamadya Jakarta Timur. Untuk menyelesaikan masalah ini, akhirnya peneliti menerbitkan surat pernyataan di atas kertas bermaterai, bahwa penelitian ini murni untuk kepentingan akademis.

Hambatan kedua, di lokasi (*site*) penelitian yaitu instansi Kelurahan Pisangan Timur, data/informasi besaran anggaran penerapan TI berbasis *SMS* secara detail, tidak bisa diberikan oleh Kepala Kelurahan dan seluruh jajaran staf di instansi Kelurahan Pisangan Timur, maupun pihak-pihak yang terkait dalam penerapan TI berbasis *SMS* ini. Peneliti sampai dengan akhir penelitian hanya diberikan besaran alokasi anggaran dalam menerapkan TI berbasis *SMS* secara global.

Keterbatasan lainnya adalah peneliti tidak memperoleh jawaban atas proses tender atau penunjukan pihak rekanan yang terlibat dan berperan dalam penerapan TI berbasis *SMS* di instansi Kelurahan Pisangan Timur. Seharusnya dalam mekanisme pengadaan jasa dan barang yang dilakukan oleh instansi pemerintah, wajib dilakukan melalui mekanisme *open tender*. Sampai penelitian berakhir, peneliti tidak mendapatkan jawaban dari pihak instansi Kelurahan Pisangan Timur.

