EVALUASI PROGRAM MUDAH MURAH TRANSAKSI DAN TRANSPORTASI (MUTRANS) DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA TEBING TINGGI

SKRIPSI

Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik (S.AP)

OLEH:

CHRISTO ALDO MANALU
19.8520.001

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

EVALUASI PROGRAM MUDAH MURAH TRANSAKSI DAN TRANSPORTASI (MUTRANS) DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA TEBING TINGGI

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

OLEH:

CHRISTO ALDO MANALU
19.8520.001

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Evaluasi Program Mudah Murah Transaksi dan Transportasi (MuTrans) di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Tebing Tinggi
Nama : Christo Aldo Manalu
Npm : 198520001
Prodi : Ilmu Administrasi Publik

Disetujui oleh,
Komisi Pembimbing

Dr. Novita Wulandari, S.ST.,M.Si
Pembimbing I

Khairunnisa Lubis, S.Sos.,M.I.pol
Pembimbing II

Mengetahui,

Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si
Dekan

Khairunnisa Lubis, S.Sos.,M.I.Pol
Ka Prodi Ilmu Administrasi Publik

Tanggal Lulus: 28 Maret 2023

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Christo Aldo Manalu
NPM	: 198520001
Tempat/Tanggal Lahir	: Kota Tebing Tinggi, 10 April 1999
Alamat	: Jln. Madio Utomo, Gg Buntu, Medan Perjuangan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Evaluasi Program Mudah Murah Transaksi dan Transportasi (Mutrans) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi" adalah hasil pelaksanaan penelitian saya dan seluruh ide, pendapat, dan materi dari sumber lain telah dikutip berdasarkan penulisan sumber pada refrensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan yang saya urai diatas, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan termasuk pencabutan gelar Sarjana Administrasi Publi yang nanti saya peroleh.

Medan, 5 April 2023
Penulis,

METERAI TEMPEL
10000
405AKX348331147

Christo Aldo Manalu
19.8520.001

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Christo Aldo Manalu
NPM	: 198520001
Program Studi	: Ilmu Administrasi Publik
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Politik
Jenis Karya	: Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area, Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exlusive Royalty-Fre Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: Evaluasi Program Mudah Murah Transaksi dan Transportasu (MuTrans) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, menggalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Terimakasih.

Medan, 5 April 2023
Penulis,

METERAI TEMPEL 10000 895AKX348331107

Christo Aldo Manalu
19.8520.001

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

ABSTRAK

Penelitian Evaluasi pada Program Mudah Murah Transaksi dan Transportasi (MuTrans) di Kota Tebing Tinggi bertujuan untuk mengidentifikasi, mengukur dan menilai faktor-faktor yang menjadi kendala atau hambatan dalam pengelolahan dan pelaksanaan Mutrans di Kota Tebing Tinggi.

Studi evaluasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui model pendekatan *CIPP (Context, Input, Process, Product)* yang digagas oleh Daniel Stufflebeam. Metode penelitian yang digunakan adalah melalui pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, studi kepustakaan dan dokomentasi penelitian.

Hasil penelitian evaluasi ini menujukkan bahwasanya pelaksanaan program Mudah Murah Transaksi dan Transportasi (Mutrans) di Dinas Kominfo Kota Tebing Tinggi masih mengalami beberapa masalah, yaitu: (1) Tidak adanya Peraturan Daerah atau Walikota yang mengatur tentang pembiayaan, pelaksanaan dan pengelolahan Mutrans di Kota Tebing Tinggi; (2) Keterbatasan kewenangan Dinas Kominfo Kota Tebing Tinggi dalam mengelolah dan melaksanakan Mutrans dan; (3) Ketidakseimbangan penyediaan kebutuhan antara jumlah pengemudi, mitra, dan pengguna.

Kata Kunci: Evaluasi Program, *CIPP Model*, Program MuTrans

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

ABSTRACT

Evaluation research on the Easy Cheap Transactions and Transportation Program (MuTrans) in the City of Tebing Tinggi aims to identify, measure or assess the factors that become obstacles and obstacles in the management and implementation of Mutrans in the City of Tebing Tinggi.

The evaluation study used in this research is through the CIPP (Context, Input, Process, Product) approach model initiated by Daniel Stufflebeam. The research method used is through a qualitative descriptive approach with data collection techniques through observation, interviews, literature study and research documentation.

The results of this evaluation research show that the implementation of the Easy Cheap Transactions and Transportation (Mutrans) program at the Tebing Tinggi City Communications and Information Service is still experiencing several problems, namely: (1) There are no regional or mayoral regulations governing the financing, implementation and management of Mutrans in Tebing City Tall; (2) The limited authority of the Tebing Tinggi City Communications and Informatics Service in managing and implementing Mutrans and; (3) Imbalance in the provision of needs between the number of drivers, partners and users.

Keywords: *Evaluation Program, CIPP Model, MuTrnas Program*

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis lahir di Kota Tebing Tinggi pada tanggal 10 April 1999 dari pasangan Bapak Hotler Manalu dan Ibu Rengsiana Br. Hutahaean. Penulis merupakan putra pertama dari lima bersaudara. Penulis memulai pendidikan awal di Sekolah Dasar Negeri (SDN) 163080 Kota Tebing Tinggi, kemudian melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 9 Kota Tebing Tinggi, dan melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 3 Kota Tebing Tinggi.

Pada tahun 2019 sampai 2023, penulis terdaftar sebagai mahasiswa aktif di Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Medan Area. Selama proses perkuliahan tersebut, penulis menjalani beberapa pengalaman diluar pendidikan formal, yaitu pernah menjadi Kepala Bidang Organisasi dan Kepemudaan di Aliansi Mahasiswa Tebing Tinggi pada Tahun 2020, Menjadi Sekretaris Umum di Aliansi Mahasiswa Tebing Tinggi pada Tahun 2021, dan pernah menjadi asisten penelitian Dosen dalam pengerjaan *Project Leader* Pelatihan Kepemimpinan Nasional di Surabaya pada Tahun 2022.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kasih karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul "**Evaluasi Program Mudah Murah Transasksi dan Transportasi (MuTrans) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi**". Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ketua Yayasan Pendidikan Haji Agus Salim beserta Jajaran;
2. Rektor Universitas Medan Area beserta Jajaran;
3. Ibu Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area beserta Jajaran;
4. Ibu Khairunnisa Lubis, S.Sos.,M.I.Pol selaku Kepala Prodi Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area dan juga sebagai Pembimbing saya dalam penyelesaian Skripsi;
5. Ibu Dr. Novita Wulandari, S.ST.,M.Si selaku Kepala Prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Medan Area dan juga sebagai Pembimbing saya dalam penyelesaian Skripsi;
6. Imannudin Kandias Saraan, S.Sos.,M.A.P selaku Sekretaris Penguji saya yang telah memberikan motivasi dan pengetahuan dalam penyelesaian Hasil Skripsi;
7. Bapak dan Ibu staf kepegawaian administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Prodi Administrasi Publik, terkhusus kepada Bang Riki, Bang Reda, Bang Dandi dan Bang Sutrisno yang telah membantu saya dalam pengurusan administrasi untuk penyelesaian skripsi;
8. Kepada Pj. Walikota Tebing Tinggi, Bapak Muhammad Dimiyathi yang telah bersedia membimbing, memberikan motivasi dan masukan terhadap proses penyelesaian Skripsi saya;
9. Kepada para informan saya, Bapak Dedi Parulian Siagian, S.STP., M.Si selaku Kepala Dinas Kominfo Kota Tebing Tinggi, Bapak M. Furqon Syahputra, S.STP., M.Si selaku Kepala Bidang Aplikasi Informatika,

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

Bapak Dedi Saputra, S.Kom, dan M. Isnan Taufiq Siregar, S.Sn selaku masyarakat yang telah bersedia membantu saya dalam mengumpulkan data dan memberikan informasi terkait dengan Program Mudah Murah Transaksi dan Informasi (MuTrans) di Kota Tebing Tinggi;

10. Keluarga Besar Hotler Manalu yang telah memberikan motivasi dan mensupport saya untuk menyelesaikan Hasil Skripsi;
11. Bapak Jaenal Abidin, S.Sos., M.A., Ph,D selaku dosen saya pada mata kuliah Evaluasi Kebijakan Publik yang telah bersedia memberikan masukan dan saran pada penyelesaian Hasil Skrispsi;
12. Bang Iswan Suhendi, S.STP., M.Si selaku Abang saya yang telah membantu dan memberikan masukan dalam penyelesaian Skripsi ini;
13. Saudara-saudara saya yang tergabung dalam Ruang Kolektif dan Advokasi, Bang Prabu Ningrat, Taufiq Siregar, Febrianto Nababan, Asbon Lubis, dan Bung Melwi Afandi yang telah mendukung dan membantu saya dalam penyelesaian Skripsi;
14. Orang terdekat saya, Holanda Lefani, Lidya Septiani, Asma Yanillah, S.I.Kom, Nabila Ananda Lubis, Dwi Adhiguna, Elma Munthe, Tamara Girsang, Nutriani Sitohang dan Sri Simamora yang telah memberi dukungan, masukan dan saran dalam penyelesaian Skripsi; dan
15. Teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Publik atas motivasi dan semangatnya saling mengingatkan untuk menyelesaikan studi;

Medan, 5 April 2023
Penulis,

Christo Aldo Manalu
19.8520.001

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

DAFTAR RIWAYAT HIDUP iii

KATA PENGANTAR iv

DAFTAR ISI vi

DAFTAR TABEL ix

DAFTAR GAMBAR x

DAFTAR LAMPIRAN xi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 11

1.3 Tujuan Penelitian 12

1.4 Manfaat Penelitian 12

1.4.2 Manfaat Teoritis 12

1.4.2 Manfaat Praktis 13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 13

2.1 Evaluasi Program 13

2.1.1 Definisi Evaluasi 15

2.1.2 Fungsi dan Tujuan Evaluasi 17

2.1.3 Pendekatan Evaluasi 18

2.1.4 Indikator Evaluasi 20

2.1.5 Definisi Program 25

2.1.6 Peran Program dan Pelaksanaan Kebijakan 26

2.1.7 Langkah-Langkah dalam Evaluasi Program 27

2.2 Program Mutrans 29

2.3 Kerangka Pemikiran 30

2.4 Penelitian Terdahulu 31

BAB III METODE PENELITIAN 35

3.1 Jenis Penelitian 35

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 17/4/23

Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

3.2 Fokus Penelitian.....36
3.3 Informan Penelitian.....36
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....37
3.4.1 Sumber Data 39
3.5 Teknik Analisis Data.....40
3.5.1 Pengumpulan Data 41
3.5.2 Reduksi Data.....41
3.5.3 Penyajian Data 42
3.5.4 Penarikan Kesimpulan 42
3.6 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian 42
3.6.1 Lokasi Penelitian.....42
3.6.2 Waktu Penelitian.....43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... 44
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian 44
4.1.1 Struktur Organisasi 45
4.1.2 Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi 46
4.2 Hasil Penelitian 47
4.2.1 Data Pengguna Mutrans.....47
4.2.2 Data Mitra Mutrans.....48
4.2.3 Data Driver Mutrans 50
4.2.4 Fitur Aplikasi Mutrans.....51
4.3 Pembahasan Penelitian.....54
4.3.1 Evaluasi Konteks (*Context Evaluation*).....54
4.3.2 Evaluasi Input (*Input Evaluation*).....57
4.3.3 Evaluasi Proses (*Process Evaluation*) 61
4.3.4 Evaluasi Produk (*Product Evaluation*).....64
4.4 Temuan Penelitian 67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 70
5.1 Kesimpulan 70
5.2 Saran 71
DAFTAR PUSTAKA..... 74

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

LAMPIRAN..... 78

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pendekatan Evaluasi 19
Tabel 2.2 Indikator Evaluasi Kebijakan Daniel Stufflebeam..... 20
Tabel 2.3 Peneliti Terdahulu 33
Tabel 3.1 Informan Penelitian..... 37
Tabel 3.2 Waktu Penelitian 43
Tabel 4.1 Jumlah Pendaftar Pengguna Mutrans..... 47
Tabel 4.2 Jumlah Pendaftar Mitra Mutrans..... 48
Tabel 4 3 Jumlah Pendaftar Driver Mutrans 50

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 (10 Negara dengan Pertumbuhan *e-commerce* Tercepat pada Tahun2019) 5
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika..... 45
Gambar 4.2 Data Pengguna Mutrans 48
Gambar 4.3 Data Mitra Mutrans 49
Gambar 4.4 Data Driver Mutrans..... 51
Gambar 4.5 Fitur Aplikasi Mutrans 53

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Observasi 78
Lampiran 2. Pedoman Wawancara 79
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian..... 81
Lampiran 4. Surat Keterangan Pelaksanaan Riset 82
Lampiran 5. Hasil Observasi..... 83
Lampiran 6. Deskripsi Hasil Wawancara..... 84
Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian..... 89

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

William N. Dunn menjelaskan mengenai evaluasi kebijakan atau program adalah tidak sekedar hanya berkaitan tentang pengumpulan informasi mengenai kebijakan yang dapat diantisipasi dan yang tidak dapat diantisipasi. Dunn menjelaskan bahwa dalam proses evaluasi kebijakan dapat diarahkan untuk memberi informasi pada masa lalu dan masa sekarang serta masa yang akan datang. Selain itu juga evaluasi kebiajakan diarahkan sebagai pernyataan bahwa kebijakan atau program tertentu telah mencapai tujuan atau tingkat kinerja tertinggi dan rendah bagi semua individu dan kelompok masyarakat dengan dilakukan dalam mengatasi masalah-masalah kebijakan (N. Dunn, 2003).

Perkembangan peradaban baru sudah mulai memasuki tahap demi tahapan. Baik perubahan dalam aktivitas sosial masyarakat maupun terhadap tata kelola pemerintahan yang sudah mulai terintegrasi dengan sistem teknologi informasi dan digitalisasi. Berbagai strategi mulai disiapkan untuk menghadapi tantangan pergeseran istilah masyarakat modern menjadi masyarakat digital. Setiap daerah-daerah di Indonesia sedang mengupayakan penerapan tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik yang bersih, efektif, efisien, dan akuntabel yang terintegrasi pada sistem pelayanan berbasis teknologi (Herlambang et al., 2018).

Tata kelola pemerintahan berbasis elektronik di Indonesia sudah menjadi *masterplan* sejak 2003 lalu melalui Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2004 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-*Government* yang selanjutnya berkembang sampai saat ini. Perubahan paradigma pemerintahan akan

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

selalu berhubungan dengan perkembangan kehidupan sosial-ekonomi masyarakat. Pemerintah dituntut untuk mampu meningkatkan inovasi-inovasi peran dan pelayanan kepada masyarakat yang semakin berkembang dan kompleks.

Negara dengan peradaban yang modern, implementasi dari pemanfaatan teknologi digital telah menciptakan perubahan dalam pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang terbarukan. Landasan perubahan dalam sektor birokrasi pemerintahan yang selalu dihadapkan pada persoalan-persoalan masyarakat, baik dalam urusan sosial, ekonomi, dan politik yang tidak hanya terfokus pada persoalan-persoalan pelayanan. Maka untuk dapat memenuhi standarisasi masyarakat di era digitalisasi yang semakin meningkat, pemerintah juga harus mampu meningkatkan kinerja pelayanan publik yang bermuara pada *good governance*. Tujuan dari penerapan pelayanan pemerintah berbasis digital (*e-government*) adalah untuk mengoptimalisasikan sumber daya secara efektif dan efisien dan menyediakan pelayanan publik yang lebih baik (Nugraha, 2018). Selain itu juga perubahan dalam sisi perekonomian saat ini telah mengalami pergeseran yang dimana aktivitas perekonomian digital (*digital economy*) telah menguasai seluruhnya sektor bisnis yang sudah bertranformasi dari tahun ke-tahun (Nurfauzia & Syaodih, 2020).

Transformasi digital dalam aktivitas bisnis hampir seluruhnya telah menerapkan penggunaan teknologi informasi dan pelayanan berbasis digital. Mulai dari penyediaan produk maupun jasa yang dipopulerkan melalui penggunaan teknologi pada saat melalukan pemasaran maupun transaksi, menjadi salah satu alternatif perusahaan untuk membangun struktur dan target capaian, membaca dinamika persaingan hingga dapat menentukan keberhasilan suatu

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

bisnis. Perubahan yang terjadi menghasilkan dampak (*outcome*) terhadap perkembangan teknologi yang menciptakan suatu orientasi digital dengan pesat yaitu dominasi aktivitas industri melalui *platform digital (e-commers)*, yang dalam hal ini berkaitan dengan optimalisasi usaha berbasis digital yang semakin berkembang dan bertumbuh, dan juga bermekar pada seluruh sektor bisnis. Pertumbuhan dan perkembangan usaha berbasis digital seperti halnya pelayanan penyediaan kebutuhan masyarakat yang sudah mulai diterapkan (Asnawi, 2022).

Berdasarkan hal tersebut, pemerintah juga telah mengupayakan optimalisasi penerapan teknologi untuk dapat bersaing secara nasional maupun global untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan peforma kebijakan yang seimbang dengan kondisi perkembangan era saat ini.

Pemerintah melalui implementasi penerapan *smart city* di Indonesia sudah mulai berjalan melalui gerakan semangat menuju 100 Kota Pintar (*Smart City*). Program bersama Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian PUPR, Bapennas dan Kantor Staf Kepresidenan ini bertujuan untuk mengarahkan seluruh Kabupaten/Kota dalam merancang "*Masterplan Smart City*" supaya mampu mengoptimalisasikan teknologi yang dimanfaatkan dengan maksimal, baik dalam upaya mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat maupun optimalisasi potensi yang dimiliki daerah di Indonesia (Kementrian Komunikasi dan Informasi Indonesia, 2017).

Smart city sedang menjadi *trend* positif bagi masing-masing daerah di Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Konsep ini merupakan suatu langkah yang baik dalam memajukan kota dengan mengintegrasikan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

memenuhi kebutuhan masyarakat terutama dalam penyediaan pelayanan publik dan pengelolahan sumber daya agar dimanfaatkan dengan efisien dan efektif (Hasibuan & Sulaiman, 2019). Upaya penerapan *smart city* di beberapa daerah terus dioptimalisasikan untuk menciptakan wacana perubahan dan pengembangan kota yang terintegrasikan pada pemanfaatan teknologi informasi serta mampu meningkatkan daya saing ekonomi dan mewujudkan kualitas pelayanan yang baik (Asnawi, 2022).

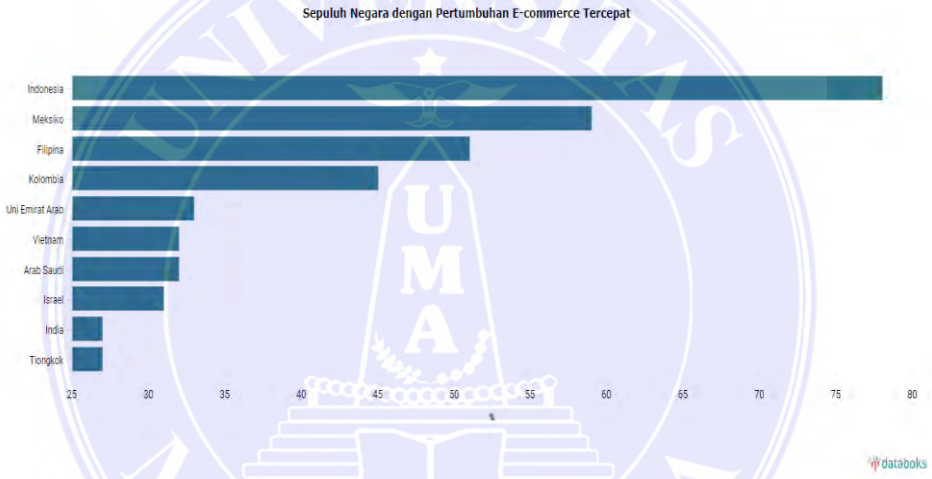
Konsep penerapan *smart city* yang saat ini menjadi program prioritas para pelaksana pemerintahan daerah terkhusus dalam aktivitas perkonomian yang berdampak pada Pendapatan Asli Daerah (PAD) telah mulai mengkolaborasikan *platform digital* sebagai salah satu instrumen pelaksanaan. Dalam sebuah paparan, Kementerian Dalam Negeri mendefenisikan *Smart City* sebagai suatu konsep penataan kota yang terintegrasi pada kolaborasi pembangunan berkelanjutan dan komunikasi informasi dengan tujuan untuk; mematangkan perencanaan dan pengembangan kota dengan layak dan aman; digitalisasi pelayanan; meningkatkan produktivitas daerah dan daya saing ekonomi serta membangun fondasi Indonesia sebagai *smart nation* (Kementerian Dalam Negeri, 2021).

Proses dalam mendukung kegiatan perekonomian dan pemenuhan kebutuhan masyarakat agar bertumbuh dengan cepat, pemanfaatan *platform digital* sangat berperan aktif dalam mewujudkan perubahan tersebut. Perkembangan dunia bisnis yang sudai mulai terdigitalsiasi melalui penyesuaian terhadap kebutuhan masyarakat adalah salah satu bagian daripada persiapan menghadapi persaingan pasar. Baik secara global maupun nasional yang disesuaikan dengan kebutuhan pasar. Berbagai media dalam mengaplikasikan

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

produk-produk secara digital yang salah satunya melalui *marketplace* sebagai bagian dari *e-commerce* merupakan titik temu dalam proses interaksi komersial antara penjual yang menawarkan barang dan jasa kepada pembeli (konsumen) secara lansung melalui transaksi digital (Gary & Medway, 2016).

Berdasarkan informasi berbasis data melalui platform katadata dengan riset *Merchant Machine* mempublikasikan negara dengan pertumbuhan *e-commerce* tercepat di Dunia adalah Indonesia. Kemudian dapat dilihat dari grafik berikut ini:



Sumber: *Katadata.com*

Gambar 1.1

10 Negara dengan Pertumbuhan *e-commerce* Tercepat pada Tahun 2019

Gambar 1.1 menjelaskan bahwa Indonesia berada diurutan teratas dalam pertumbuhan *e-commerce* melalui pelaksanaan transaksi ekonomi digital sebesar 78% pada 2019. Identifikasi keseluruhan masyarakat yang menggunakan internet dengan jumlah 100 juta pengguna, menggambarkan tingkatan peluang dengan kekuatan yang mendorong pertumbuhan *e-commerce* (Widoyati, 2019). Kementerian Koordinator (Kemenko) Bidang Perekonomian pada tahun 2022

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

mencatat nilai transaksi *e-commerce* di Indonesia, baik domestik maupun luar negeri, mencapai Rp. 108,54 triliun sepanjang kuartal I-2022. Hal ini menunjukan bahwa presentase yang tumbuh adalah sebesar 23 persen yang jika dibandingkan dengan periode yang sama tahun lalu. Sekretaris Kemenko Perekonomian, Susiwijono Meogiarso dalam Webinar Digitalisasi sebagai Sarana Pencegahan Korupsi, Rabu (3/8/2022) menyatakan bahwa "Era pandemi justru mendorong akselerasi penggunaan teknologi digital" (Uly Artha, 2022). Artinya perkembangan transaksi ekonomi digital berkembang pesat seiring meningkatnya prefensi masyarakat dalam berbelanja secara during.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti diketahui bahwa Pemerintah Kota Tebing Tinggi sudah mulai menerapkan sistem pelayanan berbasis teknologi sebagai wujud pelaksanaan *good governance* dan *smart city* melalui program Mudah Murah Transaksi dan Transportasi (MUTRANS) ditengah tidak adanya aktivitas transaksional melalui platform digital (*e-commerce*) sampai saat ini sejak pandemi. Hal lain yang juga menjadi pertimbangan Pemerintah Kota Tebing Tinggi untuk menghadirkan Program ini adalah diakibatkan oleh penolakan mayoritas masyarakat terkhusus para pengemudi Becak Bermotor (Betor) yang menolak hadirnya GoJek di Kota Tebing Tinggi karena dinilai mengancam mata pencarian mereka yang sebelum stabil karena tidak adanya GoJek di Kota Tebing Tinggi (Elison, 2019)

Program Mutrans merupakan layanan transportasi online Kota Tebing Tinggi yang bergerak melalui sistem aplikasi dengan menyediakan pelayanan terpadu tentang transaksi pemesanan transportasi, kuliner, layanan pesan antar makanan, minuman dan barang, serta jual beli produk UMKM masyarakat lokal

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

(Pemko Tebing Tinggi, 2020). Pemerintah Kota Tebing Tinggi bekerjasama dengan instansi pemerintah dan swasta agar dapat memberikan kualitas pelayanan pada aplikasi Mutrans untuk mempertahankan stabilitas perekonomian masyarakat Kota Tebing Tinggi di era pandemi Covid-19.

Melalui hasil wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Pengembagan Aplikasi Informatika Dinas Kominfo Kota Tebing Tinggi diketahui bahwasanya Sistem pengelolahan aplikasi Mutrans secara umum mirip dengan sistem penerapan yang digunakan Go-Jek, Grab, InDriver, Shopee dan lainnya yang memberikan pelayanan serupa. Artinya terdapat persamaan dalam hal pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat, seperti: pelayanan pemesanan transportasi umum; pemesanan makanan; dan jual beli barang. Perbedaannya hanya terdapat pada pengelolahan yang dimana Mutrans dikelola oleh pemerintah sedangkan aplikasi yang serupa dikelolah oleh swasta.

Pelayanan yang terpadat pada Mutrans memiliki keunggulan, salah satunya terletak pada inovasi daerah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ditengah keberadaan aplikasi serupa tidak tersedia di Kota Tebing Tinggi. Hal ini juga didukung atas "Penghargaan Penggerak Program Inklusi Keuangan Nasional" dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Republik Indonesia pada Januari 2022 lalu (Pemerintah Kota Tebing Tinggi, 2022). Penghargaan ini didapatkan atas komitmen Walikota Tebing Tinggi yang didukung oleh Gubernur Sumatera Utara dalam pelaksanaan keterlibatan program memberikan kepastian seperti halnya keberadaan Mutrans ditengah menurunnya produktivitas UMKM di masa pandemi.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

Program Mudah Murah Transaksi dan Transportasi (Mutrans) merupakan salah satu bagian yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan, dan yang mendasari terciptanya program ini adalah:

1) Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *E-Government* yang dalam peraturan perundang-undangan ini menyatakan bahwa penyelenggaraan pemerintah berbasis teknologi informasi harus dapat dilaksanakan agar tata kelolah pemerintahan yang efektif dan efisien dapat terwujud melalui pengembangan birokrasi berbasis teknologi; (Intruksi Presiden Republik Indonesia, 2003)
2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dimana dalam peraturan perundang-undangan ini menyatakan bahwa setiap penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia harus dapat memberikan kualitas pelayanan publik yang baik kepada masyarakat sehingga kehadiran pemerintah dalam kehidupan sosial, ekonomi dan politik masyarakat dapat memberikan dampak yang baik; (Presiden Republik Indonesia, 2009)
3) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem Informasi Trransaksional Elektronik yang dalam peraturan perundang-undangan ini menyatakan bahwa sistem penyelenggaraan pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik secara efektif dan efisien dapat dilaksanakan dengan mengintegrasikan teknologi dengan urusan pelayanan agar masyarakat dapat dengan mudah menerima pelayanan dari pemerintah; (Pemerintah Pusat, 2012)

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

4) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 09 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yang dimana dalam peraturan perundang-undangan ini menyatakan bahwa pemerintah daerah memiliki kewenangan (dikresi) dalam mengurusi urusannya sendiri. Daerah berdasarkan Undang-Undang ini memiliki kewenangan penuh untuk mengembangkan inovasi dan potensi daerah yang didukung oleh pemerintah pusat berdasarkan pertimbangan logis-komprehensif; (Pemerintah Pusat, 2015)
5) Peraturan Presiden Republik Indonesia Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Teknologi (SPBE) yang dalam peraturan perundang-undangan ini pemerintah pusat telah menyusun *grand design* tata kelola pemerintahan berbasis teknologi; (Pemerintah Pusat, 2018)
6) Peraturan Walikota Tebing Tinggi Nomor 39 Tahun 2017 tentang Pendayagunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Pemerintah Kota Tebing Tinggi yang dalam peraturan perundang-undangan ini menyatakan bahwa penyelenggaraan pemerintahan di Kota Tebing Tinggi akan mewujudkan sistem tata kelola pemerintahan berbasis teknologi informasi untuk memenuhi standarisasi nasional dan mengoptimalisasikan pemanfaatan sumber daya secara efektif dan efisien melalui penerapan digitalisasi dan teknologi informasi. (Walikota Tebing Tinggi, 2017)

Peraturan perundang-undangan diatas menjelaskan bahwasanya Mutrans dapat menjadi salah satu upaya kebijaksanaan Pemerintah Kota Tebing Tinggi dalam mengoptimalisasikan pemanfaatan teknologi informasi sebagai media

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta menjadikan Kota Tebing Tinggi sebagai kota pintar (*smart city*) yang dimana hal ini juga menjadi *masterplan smart city* Kota Tebing Tinggi (Diskominfo Kota Tebing Tinggi, 2022a).

Program Mutrans memiliki pengaruh yang baik berdasarkan fungsi dan tujuan yang telah direncanakan dalam meningkatkan perekonomian masyarakat Kota Tebing Tinggi, namun berdasarkan hasil pengamatan (observasi) dan wawancara yang dilakukan peneliti dengan para pemangku kepentingan di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi, terdapat beberapa masalah dalam pelaksanaannya yang dihadapi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Tebing Tinggi, yaitu: Permasalahan pada penyediaan sumber daya pelaksanaan Mutrans yang tidak seimbang, seperti penyediaan *driver* yang sangat minim dan penyediaan Mitra yang juga tidak seimbang dengan pengguna (user). Hal ini tentu mempengaruhi pendistribusian pelayanan yang prima kepada masyarakat. Kemudian permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan regulasi. Dalam realitanya, Mutrans tidak memiliki satu kebijakan pemerintahan daerah atau walikota terkait dengan penyediaan anggaran, pelaksanaan dan sumber daya yang cukup sehingga Dinas Kominfo Kota Tebing Tinggi mengalami kendala pada pengoprasionalan pelayanan Mutrans kepada Masyarakat Kota Tebing Tinggi. Hal ini menjadi indikator mengapa Mutrans mengalami *stagnasi* (tidak berjalan) dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat Kota Tebing Tinggi.

Berdasarkan uraian masalah diatas sebagaimana yang telah diamati penulis berdasarkan hasil observasi dan wawancara secara mendalam terkait dengan

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

realisasi Program Mutrans yang dilaksanakan Dinas Kominfo Kota Tebing Tinggi yang dimana seharusnya program ini memiliki potensi besar untuk meningkatkan pendapatan perkapita masyarakat Kota Tebing Tinggi ditengah pandemi dan juga sebagai sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Tebing Tinggi. Maka untuk mengetahui apa yang menjadi penyebab Program Mutrans mengalami kendala sehingga menghambat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, peneliti mengambil judul "Evaluasi Program Mudah Murah Transasksi dan Transportasi (MUTRANS) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi" yang memiliki peranan penting dalam memberikan kritik atas nilai tentang apa yang dihasilkan dalam suatu program yang berkaitan dengan agenda kebijakan. Evaluasi kebijakan juga berfungsi untuk memberikan sumbangsih terhadap proses dalam aktivitas analisis kebijakan yang juga berhubungan pada identifikasi masalah dan rekomendasi kebijakan (Handoyo, 2012).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan pada latar belakang masalah diatas, maka peneliti merumuskan masalah dalam penilitian ini yaitu:

1) Bagaimana Evaluasi Program Mudah Murah Transaksi dan Transportasi di Dinas Komunikasi dan Informatika di Kota Tebing Tinggi?
2) Apa saja hambatan dalam proses pelaksanaan Program Mudah Murah Transaksi dan Transportasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi?
3) Apakah ada upaya Dinas Kominfo Kota Tebing Tinggi dalam mengoptimalisasikan Program Mudah Murah Transaksi dan Transportasi di Kota Tebing Tinggi?

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

4)

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti memiliki tujuan, sebagai berikut:

1) Untuk mengetahui dan mengidentifikasi evaluasi pada pelaksanaan Program Mudah Murah Transaksi dan Transportasi di Dinas Komunikasi dan Informatika di Kota Tebing Tinggi;
2) Untuk mengetahui terkait dengan kendala apa saja yang menjadi hambatan dalam proses pelaksanaan Program Mudah Murah Transaksi dan Transportasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi;
3) Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan Dinas Kominfo Kota Tebing Tinggi dalam mengoptimalisasikan Program Mudah Murah Transaksi dan Transportasi di Kota Tebing Tinggi.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini terbagi menjadi dua manfaat yang pada hakikatnya memberikan informasi masukan bagi pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian ini, yaitu:

1.4.2 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai rujukan pengembangan dan memberikan wawasan keilmuan dalam program studi Ilmu Administrasi Publik yang khususnya berkaitan dengan Evaluasi Program Mudah Murah Transaksi dan Transportasi (Mutrans) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

menjadi landasan masukan pertimbangan secara akademis dan menjadi refrensi tambahan dalam kajian keilmuan khususnya dalam bidang Administrasi Publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini ditujukan agar bisa memberikan kontribusi posisitf terhadap masukan dan saran bagi instansi terkait, yaitu Pemerintah Kota Tebing Tinggi melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi maupun kepada masyarakat Kota Tebing Tinggi dalam upaya penyediaan kualitas pelayanan publik yang berdampak dan bermanfaat di Kota Tebing Tinggi.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Evaluasi Program

William N. Dunn menjelaskan mengenai evaluasi kebijakan atau program adalah tidak sekedar hanya berkaitan tentang pengumpulan informasi mengenai kebijakan yang dapat diantisipasi dan yang tidak dapat diantisipasi. Dunn menjelaskan bahwa dalam proses evaluasi kebijakan dapat diarahkan untuk memberi informasi pada masa lalu dan masa sekarang serta masa yang akan datang. Selain itu juga evaluasi kebiajakan diarahkan sebagai pernyataan bahwa kebijakan atau program tertentu telah mencapai tujuan atau tingkat kinerja tertinggi dan rendah bagi semua individu dan kelompok masyarakat dengan dilakukan dalam mengatasi masalah-masalah kebijakan (N. Dunn, 2003).

Definisi evaluasi program diatas dapat disimpulkan bahwa evaluasi program adalah suatu kegiatan yang dilakukan dengan cara sistematik dengan mengumpulkan, menganalisis, dan menggunakan informasi untuk melihat seberapa jauh tingkat keberhasilan program yang menjadi dasar untuk menjawab pertanyaan dasar kebijakan yang telah membawa perubahan sesuai yang diharapkan dan dirumuskan diawal perancangan kebijakan. James Anderson dalam (Winarno, 2016) membagi evaluasi kebijakan ke dalam tiga tipe yang masing-masing diperkenalkan yang didasarkan pada pemahaman para evaluator terhadap evaluasi, yaitu:

1) Evaluasi kebijakan dipahami sebagai kegiatan fungsional. Dalam hal ini bila kebijakan dipahami sebagai kegiatan fungsional, maka evaluasi kebiajakan dipandang sebagai kegiatan yang sama pentingnya dengan

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

kebijakan itu sendiri. Para pembuat kebijakan dan administrator selalu merancang pertimbangan-pertimbangan mengenai manfaat atau dampak dari kebijakan atau program dan proyek-proyek. Pertimbangan-pertimbangan tersebut banyak yang memberikan kesan bahwa pertimbangan tersebut dipengaruhi oleh ideologi, kepentingan para pendukungnya dalam pemahaman politik dan kriteria-kriteria lainnya. Dengan demikian, suatu program kesejahteraan sosial misalnya, oleh suatu kelompok tertentu mungkin akan dipandang sebagai program yang sangat sosialistis, terlepas daro pertimbangan apa dampaknya yang sebenarnya. Maka dari itu, program seperti ini tidak diharapkan untuk dilaksanakan tanpa melihat dampak yang sebenarnya dari proses pelaksanaan kebijakan.

2) Tipe evaluasi kedua yang memfokuskan diri pada bekerjanya kebijakan atau program tertentu. Tipe evaluasi ini bermuara dari pernyataan-pernyataan dasar yang menyangkut: apakah program dilaksanakan dengan semestinya? Berapa biayanya? Siapa yang menerima manfaat (pembayaran atau pelayanan)? Apakah ukuran-ukuran dasar dan prosedur-prosedur secara sah diikuti?. Dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan seperti ini dalam melakukan evaluasi dan menfokuskan diri pada bekerjanya kebijakan atau program, maka evaluasi tipe seperti ini akan lebih membicarakan sesuatu mengenai kejujuran atau efisiensi dalam melaksanakan program.

3) Tipe ketiga yaitu evaluasi kebijakan sistematis. Tipe ini secara komparatif masih dianggap baru, tetapi akhir-akhir ini telah mendapat perhatian yang meningkat dari para peminat kebijakan publik. Evaluasi sistematis melihat

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

secara objektif program-program kebijakan yang dijalankan untuk mengukur dampaknya bagi masyarakat dan melihat sejauh mana tujuan-tujuan yang telah direncanakan tersebut dapat tercapat. Evaluasi sistematis diarahkan untuk melihat dampak yang ada dari suatu kebijakan dengan berpijak pada sejauh mana kebijakan tersebut menjawab kebutuhan atau masalah yang berada dilingkungan masyarakat. Dengan demikian, evaluasi sistematis akan berusaha menjawab pertanyaan-pertanyaan seperti: Apakah kebijakan yang dijalankan mencapai tujuan sebagaimana yang telah ditetapkan sebelumnya? Berapa biaya yang dikeluarkan serta keuntungan apa yang didapat? Siapa yang menerima keuntungan dari program kebijakan yang telah dijalankan? Dengan mendasarkan pada tipe-tipe pertanyaan evaluatif seperti ini, maka konsekuensi yang diberikan oleh evaluasi sistematis adalah bahwa evaluasi ini akan memberi suatu pemikiran tentang dampak dari kebijakan dan merekomendasikan perubahan-perubahan kebijakan dengan mendasarkan kenyataan penemuan kebijakan dapat digunakan untuk mengubah kebijakan atau program sekarang dan membantu dalam merencanakan kebijakan dan program lain di masa mendatang.

2.1.1 Definisi Evaluasi

Situmorang dalam (Amanda, 2016) menjelaskan bahwa evaluasi kebijakan dilaksanakan untuk memberikan informasi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kegagalan dalam suatu kebijakan dan apakah kebijakan tersebut memberikan dampak terhadap tujuan yang direncanakan atau sebaliknya. Menurut Lessinger dalam (Ratnawulan & Rusdiana, 2015) yang menjelaskan tentang

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

evaluasi yang merupakan suatu pelaksanaan akademis untuk mengvisualisasikan, memperoleh atau menghasilkan informasi yang berguna untuk mempertimbangkan sebuah keputusan. Menurut Purwanto (2002) yang ditelaah pada (Taufiqurakhman, 2014) mendefenisikan evaluasi sebagai suatu proses pengambilan keputusan melalui penyempurnaan informasi yang kemudian akan memberikan alternatif penyelesaian masalah-masalah.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat dipahami bahwa evaluasi merupakan bagian terpenting dan tidak terpisahkan dalam suatu kebijakan publik. Menurut Laster dan Stewart dalam (Winarno, 2016) menjelaskan bahwa evaluasi kebijakan dapat dipahami perbedaannya ke dalam dua tugas yang berbeda, yaitu:

1) Tugas pertama adalah untuk menggambarkan kemungkinan-kemungkinan dari konsekuensi atas apa yang dihasilkan dalam pelaksanaan suatu kebijakan melalui pengukuran atas dampak;
2) Tugas kedua adalah dalam proses penilaian atas keberhasilan atau kegagalan (*margin of error*) dari formulasi kebijakan dilaksanakan berdasarkan *standart* atau kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Evaluasi sebagai elemen dasar dalam proses kebijakan memiliki peranan yang dominan dalam formulasi dan implementasi kebijakan. Oleh sebab itu kualitas kebijakan publik sangat ditentukan oleh keseimbangan informasi dalam proses perencanaan kebijakan yang kemudian diformulasikan dan dilakukan evaluasi untuk mengidentifikasi faktor-faktor keberhasilan dan kegagalan dalam suatu kebijakan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

2.1.2 Fungsi dan Tujuan Evaluasi

Evaluasi menurut William N. Dunn berfungsi untuk memberikan informasi kebijakan berhubungan dengan kinerja kebijakan, yaitu terkait dengan seberapa jauh kebutuhan, prefensi dan kesempatan yang secara valid telah dapat dicapai melalui tindakan pelaksana kebijakan (N. Dunn, 2003). Evaluasi juga berfungsi sebagai informasi untuk memberi masukan dalam hal klarifikasi nilai terhadap bagian-bagian yang melatarbelakangi perumusahn tujuan dan target kebijakan. Evaluasi kebijakan memiliki peranan penting dalam memberikan kritik atas nilai tentang apa yang dihasilkan dalam suatu program yang berkaitan dengan agenda kebijakan. Evaluasi kebijakan juga berfungsi untuk memberikan sumbangsih terhadap proses dalam aktivitas analisis kebijakan yang juga berhubungan pada identifikasi masalah dan rekomendasi kebijakan (Handoyo, 2012).

Adapun yang menjadi tujuan daripada evaluasi menurut Subarsono (Subarsono, 2009) adalah, sebagai berikut:

1) Menentukan tingkat kinerja dari suatu kebijakan. Dalam hal ini dijelaskan bahwa melalui aktivitas evaluasi maka dapat diketahui derajat pencapaian tujuan dan sasaran kebijakan;
2) Mengukur tingkat efisiensi dalam suatu kebijakan. Dalam hal ini dijelaskan bahwa evaluasi juga dapat diketahui jumlah biaya dan manfaat dalam suatu kebijakan;
3) Mengukur tingkat keluaran (*output*) dari suatu kebijakan. Dalam hal ini dijelaskan bahwa salah satu tujuan dari proses evaluasi adalah mengukur seberapa besar kualitas pengeluaran atau *output* dari suatu kebijakan;

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

4) Mengukur dampak (*outcome*) dari suatu kebijakan. Dalam hal ini dijelaskan bahwa pada tahap lebih lanjut evaluasi bertujuan untuk melihat dampak dari suatu kebijakan, baik dampak secara positif maupun negatif;
5) Untuk mengetahui apabila terjadi penyimpangan dalam proses pelaksanaan kebijakan;
6) Sebagai bahan masukan atau pertimbangan untuk kebijakan yang akan direncanakan pada masa mendatang. Dalam hal ini dijelaskan bahwa tujuan akhir dari evaluasi adalah untuk memberikan masukan bagi proses kebijakan di masa mendatang agar dihasilkan dampak yang lebih baik dari implementasi kebijakan tersebut.

2.1.3 Pendekatan Evaluasi

Dari beberapa pendekatan dalam proses evaluasi, peneliti menggunakan tiga pendekatan sebagaimana yang dijelaskan oleh William N. Dunn dalam (Winarno, 2016) yaitu evaluasi semu; evaluasi formal; dan evaluasi keputusan teoritis. Dalam proses pelaksanaan evaluasi, pendekatan dalam mengidentifikasi kebijakan atau program memiliki peranan penting dalam memberikan kritik atas nilai tentang apa yang dihasilkan dalam suatu program yang berkaitan dengan agenda kebijakan. Pendekatan evaluasi kebijakan juga berfungsi untuk memberikan sumbangsih terhadap proses dalam aktivitas analisis kebijakan yang juga berhubungan pada identifikasi masalah dan rekomendasi kebijakan. Agar pembaca lebih mengetahui uraian tiga pendekatan tersebut, berikut penjelasannya:

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

Tabel 2.1 Pendekatan Evaluasi

Pendekatan	Tujuan	Asumsi	Bentuk-Bentuk	Teknik
Evaluasi Semu	Melalui metode pendekatan deskriptif untuk memberikan hasil informasi yang valid tentang hasil kebijakan.	Bahwa ukuran manfaat atau nilai terbukti dengan sendirinya atau agar tidak menuai kontroversial.	1. Eksperimental sosial; 2. Akuntansi sistem sosial; 3. Pemeriksaan sosial; 4. Sintesis riset dan praktik.	1. Sajian Grafik; 2. Tampilan tabel; 3. Angka indeks; 4. Analisis seri terkontrol; 5. Analisis regresi.
Evaluasi Formal	Melalui metode pendekatan deskriptif untuk menghasilkan informasi yang terpercaya dan valid mengenai hasil kebijakan yang secara eksplisit diinginkan oleh berbagai *stakeholders* kebijakan.	Bahwa tujuan dan sasaran pengambil kebijakan dan administrator yang secara resmi diumumkan merupakan ukuran yang tepat dari manfaat atau nilai.	1. Evaluasi perkembangan; 2. Evaluasi eksperimental; 3. Evaluasi proses retrospektif (*expost*); 4. Evaluasi hasil retrospektif.	1. Pemetaan sasaran; 2. Klarifikasi nilai; 3. Kritik nilai; 4. Pemetaan hambatan; 5. Analisis dampak silang; 6. *Discounting*.
Evaluasi Keputusan Teoritis	Melalui metode pendekatan deskriptif untuk menghasilkan informasi yang terpercaya dan valid mengenai hasil kebijakan yang secara eksplisit diinginkan oleh berbagai pelaku kebijakan.	Tujuan dan sasaran dari berbagai pelaku kebijakan yang dipublikasikan secara formal maupun tertutup merupakan ukuran yang tepat dari manfaat atau nilai.	1. Penilaian tentang dapat tidaknya di evaluasi; 2. Analisis utilitas multi atribut, yaitu serangkaian prosedur untuk mengambil dari para pelaku kebijakan yang memiliki pandangan subjektif.	1. *Brainstorming;* 2. Analisis argumentasi; 3. Delphi kebijakan; 4. Analisis survey pemakaian atau program.

Sumber: Winarno 2016

1) Evaluasi Semu (*Pseudo Evaluation*) adalah pendekatan evaluasi kebijakan yang menggunakan metode deskriptif dalam menghasilkan informasi yang terpecaya dan valid terkait dengan hasil-hasil kebijakan, tanpa menanyakan manfaat atau nilai dari hasil kebijakan tersebut kepada individu, kelompok, atau lingkungan kebijakan. Pemahaman yang digunakan adalah ukuran tentang manfaat atau nilai yang merupakan sesuatu yang terbukti dengan sendirinya atau tidak dimanipulasi.

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

2) Evaluasi Formal (*Formal Evaluation*) merupakan suatu pendekatan evaluasi yang menggunakan metode deskriptif dalam menghasilkan informasi yang terpercaya dan valid terkait dengan hasil-hasil kebijakan berdasarkan program kebijakan yang telah ditetapkan secara formal oleh pembuat kebijakan. Pemahaman yang digunakan dalam evaluasi ini adalah bahwa sasaran atau target kebijakan yang ditetapkan secara formal merupakan ukuran yang tepat untuk melihat manfaat atau nilai dari program dan kebijakan.

3) Evaluasi Keputusan Teoritis (*Decision Theoritic Evaluation*) adalah sebuah pendekatan dengan menggunakan metode deskriptif dalam menghasilkan informasi yang dapat dipercaya dan valid terkait dengan hasil-hasil kebijakan yang secara eksplisit menjadi tujuan oleh berbagai *stakeholders* kebijakan. Dalam evaluasi ini keputusan teoritik berusaha untuk menentukan sasaran dan target yang tersembunyi dan dinyatakan oleh para *stakeholders*.

2.1.4 Indikator Evaluasi

Berdasarkan pemahaman dari Daniel Stufflebeam's (Stufflebeam, 2000) menjelaskan bahwa dalam proses evaluasi program dengan model *CIPP* (*Context, Input, Process, Product*) memiliki empat kriteria evaluasi, yaitu:

Tabel 2.2 Indikator Evaluasi Kebijakan Daniel Stufflebeam

Indikator	Pertanyaan
Context	Bagaimana proses perencanaan kebijakan dalam proses identifikasi masalah?
Input	Seberapa besar potensi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan?
Process	Apakah ditemukan kendala yang menjadi hambatan pada pelaksanaan program?
Product	Bagaimana upaya dalam mengoptimalisasikan program dari masalah yang sudah diidentifikasi?

Sumber:(Stufflebeam, 2000).

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
Document Accepted 17/4/23
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

Berdasarkan Tabel 2.1 dalam penjelasannya pada setiap indikator, sebagai berikut:

1) Evaluasi Konteks

Evaluasi konteks mencakup analisis masalah yang berhubungan dengan isi kebijakan kepada lingkungan pelaksana atau kondisi objektif yang akan dilaksanakan. Isi kebijakan tersebut berisi tentang analisis kekuatan dan kelemahan yang berorintasi pada pelaksanaan. Stufflebeam menyatakan bahwa evaluasi konteks sebagai fokus institutsi yang mengidentifikasi peluang dan menilai kebutuhan. Bahwasanya dalam hal ini, suatu kebutuhan dirumuskan sebagai suatu kesenjangan (*discrepancy view*), kondisi nyata (*reality*) dengan kondisi yang diharapkan (*ideality*).

Evaluasi konteks berhubungan dengan analisis masalah terkait dengan kekuatan dan kelemahan dari objek tertentu yang akan dilaksanakan atau yang sedang berjalan. Evaluasi konteks akan memberikan informasi bagi pengambil keputusan dalam perencanaan suatu program yang akan dilaksanakan. Selain itu, evaluasi ini juga bermaksud untuk memberikan rasionalisasi suatu program.

Suatu produk kebijakan yang sedang dilaksanakan namun pada prosesnya ternyata dampak dari kebijakan tersebut tidak mampu memecahkan permasalahan yang ada di masyarakat, maka dapat diasumsikan bahwa konteks kebijakan tidak berjalan. Sehingga mengenai hasil dari suatu kebijakan yang efektif dalam jangka panjang yang membutuhkan waktu yang lama tidak dapat diartikulasikan bahwa kebijakan tersebut memberikan dampak terhadap sasaran (Dwi Muryadi, 2017).

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

2) Evaluasi Input

Evaluasi input meliputi terkait dengan analisis personal yang berhubungan dengan bagaimana penggunaan sumber daya yang tersedia, alternatif-alternatif strategi yang harus dipertimbangkan untuk mencapai suatu program. Evaluasi input mengidentifikasi dan menilai kapabilitas sistem, alternatif strategi, desain prosedur dalam menentukan strategi implementasi, pembiayaan dan penjadwalan program, dan pembinaan prestasi dari suatu pelaksanaan program.

Evaluasi masukan bermanfaat untuk membimbing pemilihan strategi program dalam menspesifikasikan rancangan program secara prosedural. Informasi dan data yang terkumpul dapat digunakan untuk menentukan sumber dan strategi dalam keterbatasan yang ada (Stufflebeam, 2000).

3) Evaluasi Proses

Konteks indikator proses dalam kebijakan diartikulasikan sebagai evaluasi yang dirancang dan diaplikasikan dalam praktik implementasi kebijakan. Termasuk juga didalamnya membahas tentang identifikasi permasalahan prosedur, baik tata laksana kejadian dan aktivitas dari program yang dilaksanakan. Setiap aktivitas dimonitoring perubahan-perubahan yang terjadi secara jujur dan cermat. Pencatatan aktivitas secara temporal demikian penting karena berguna bagi pengambil keputusan untuk menentukan tindak lanjut penyempurnaan kebijakan (Dwi Muryadi, 2017).

Evaluasi sebagai proses menilai suatu program berdasarkan standar objektif yang telah ditetapkan, kemudian diambil keputusan atas objek

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

yang telah dievaluasi. Sebagaimana yang dijelaskan Stufflebeam dalam (Dwi Muryadi, 2017) bahwa evaluasi proses bertujuan untuk:

a) Mengetahui kelemahan selama pelaksanaan program termasuk hal-hal yang baik untuk dipertahankan;
b) Memperoleh informasi tentang keputusan yang ditetapkan pada proses pelaksanaan program;dan
c) Memelihara catatan-catatan lapangan mengenai hal-hal penting saat program diimplementasikan.

4) Evaluasi Produk

Indikator ini merupakan kumpulan dari deskripsi dan "*judgment outcomes*" dalam hubungannya dengan konteks, input, dan proses yang kemudian diinterpretasikan tingkat keberhasilan dari suatu program. Evaluasi produk berusaha untuk mengukur keberhasilan pencapaian tujuan. Evaluasi ini merupakan catatan pencapaian hasil dan keputusan-keputusan untuk perbaikan dan aktualisasi program. Aktivitas evaluasi produk adalah mengukur dan menafsirkan hasil yang telah dicapai oleh program yang sudah berjalan (Dwi Muryadi, 2017).

Pengukuran dari proses evaluasi ini kemudian dikembangkan dan di administrasikan secara cermat dan teliti. Keakuratan analisis akan menjadi bahan penarikan kesimpulan dan pengajuan saran sesuai standar kelayakan. Secara garis besar, kegiatan evaluasi produk meliputi kegiatan penetapan tujuan operasional program, kriteria-kriteria pengukuran yang telah dicapai kemudian membandingkannya antara kenyataan lapangan, rumusan tujuan dan menyusun penafsiran secara rasional.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

Analisis produk ini diperlukan pembandingan antara tujuan, yang ditetapkan dalam rancangan dengan hasil program yang dicapai. Hasil yang dinilai dapat berupa skor tes, presentase, data observasi, diagram data, dan sebagainya yang dapat ditelusuri kaitannya dengan tujuan-tujuan yang lebih rinci. Selanjutnya dilakukan analisis kualitatif tentang mengapa hasilnya seperti itu. Keputusan-keputusan yang diambil dari penilaian implementasi pada setiap tahapan evaluasi program diklasifikasikan dalam tiga kategori, yaitu: rendah, moderat dan tinggi.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dipahami bahwa evaluasi program yang dilakukan merupakan bentuk daripada akuntabilitas para pelaksana dan penanggungjawab kebijakan atau program agar dapat selalu meyakinkan bahwa tujuan program tersebut dapat dicapai dan sesuai dengan visi misi yang dijalankan oleh pemerintahan.

Stufflebeam juga menyatakan bahwa "*The most important of these are assessed needs of beneticiaries; quality and feasibility; responsiveness of plans to assessed needs; congruence between activities and plans; and quality, significance, safety, and cost-effectiveness of outcomes*" (Stufflebeam, 2000). Akuntabilitas program akan dapat dinilai dari hasil program yang berjalan yang dinikmati oleh objek program atau masyarakat yang menjadi *target group* kebijakan atau program yang disesuaikan pada proses perencanaan penetapan tujuan-tujuan yang menjadi ukuran dalam menentukan keberhasilan suatu program.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

2.1.5 Definisi Program

Program merupakan suatu pernyataan kesimpulan dari beberapa perencanaan atau penetapan tujuan yang saling berhubungan dan saling terikat satu sama lain untuk mencapai sasaran atau tujuan yang sama. Program biasanya mencakup keseluruhan kegiatan yang berada di dalam unit administrasi yang juga sama atau sasaran-sasaran yang saling bergantung dan saling melengkapi, yang semuanya harus berjalan secara bersama (Muhajmin et al., 2009).

Menurut Wahab (Wahab & Solichin, 2008) program merupakan salah satu substansi dari kebijakan yang merupakan lingkup kegiatan pemerintah yang relatif khusus dan jelas batas-batasnya. Dalam hal ini program biasanya akan mencakup serangkaian kegiatan yang mengarah pada pengesahan, legislasi, pengorganisasian dan pengarahan atau penyediaan sumber daya.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas bahwa secara umum defenisi program merupakan suatu proses pelaksanaan dalam kegiatan yang tersistematis serta berkesinambungan dan berjalan secara beriringan yang pada akhirnya akan mencapai tujuan atau hasil (*output*). Program berkaitan erat dengan kegiatan yang memiliki hasil atau keluaran yang diinginkan dari proses perencanaan kegiatan, dan tata laksana proses kegiatan melalui capaian tujuan.

Berbagai aspek dijelaskan bahwa dalam melihat suatu program memiliki berbagai macam wujud, yaitu dapat ditinjau dari tujuan yang dalam hal ini diidentifikasi apakah program tersebut bertujuan untuk mencari keuntungan atau untuk kegiatan sosial, yang kedua yaitu ditinjau dari jenis programnya, yang ketiga yaitu ditinjau dari jangka waktunya, yang keempat yaitu ditinjau dari

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

keluasaannya, yang kelima yaitu ditinjau dari pelaksanaannya, dan yang keenam yaitu ditinjau dari sifatnya.

2.1.6 Peran Program dan Pelaksanaan Kebijakan

Dipahami bahwa untuk dapat melaksanakan proses evaluasi dengan baik dan benar serta akurat maka evaluator perlu memahami program yang akan dievaluasi secara rinci. Konsep teori program memiliki dua dimensi, yaitu: dimensi deskriptif dan dimensi preskriptif. Dimensi deskriptif pada penjelasan program fokus terhadap apa yang sesungguhnya terjadi dalam pelaksanaan program yang termasuk juga sumber-sumber program, aktivitas-aktivitas program, pengaruh-pengaruh (*outcomes*) program, akibat (*impact*) program dan spesifikasi rantai asumsi-asumsi yang menghubungkan sebab dan akibat, pengaruh yang akan terjadi, dan tujuan dari pada program (Ananda & Rafida, 2017).

Pada hakikatnya dalam proses pelaksanaan program secara substansi dapat berhasil, kurang berhasil, ataupun gagal sama sekali apabila dilihat dari wujud hasil yang dicapai atau *outcomes* terkait dengan sejauh mana program tersebut memberikan dampak terhadap lingkungan sekitar sebagai sasaran. Hal ini dikarenakan dalam proses tersebut dapat diidentifikasi berbagai unsur yang pengaruhnya bersifat mendukung maupun menghambat pencapaian sasaran suatu program.

Kebijakan publik dalam pelaksanaannya dapat didefinisikan sebagai "hubungan suatu unit pemerintah dengan lingkungannya". Konsep yang ditawarkan Thomas R. Dye dalam (Winarno, 2016) menjelaskan bahwa "kebijakan publik adalah apapun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan". Dari hal tersebut dapat dipahami bahwa kebijakan dalam

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

pelaksanaannya mencakup tindakan-tindakan yang berada di dalam lingkungan pemerintahan itu sendiri. Dalam setiap perumusan suatu tindakan apakah itu berhubungan dengan program maupun kegiatan yang selalu terkait dengan suatu tindakan pelaksanaan atau implementasi, karena suatu kebijakan tanpa diimplementasikan maka tidak banyak memberikan arti.

Hal ini juga diperkuat dengan pernyataan Van Meter Van Hord dalam (Winarno, 2016) bahwa dalam mengemukakan implementasi kebijakan sebagai tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah dirumuskan dalam proses perencanaan dalam keputusan kebijakan sebelumnya. Seirama dengan itu, apabila suatu kebijakan yang telah direncanakan dengan baik juga dapat mengalami kegagalan jika kebijakan tersebut kurang diimplementasikan dengan baik oleh para pelaksana kebijakan.

Berdasarkan uraian pendapat ahli diatas dalam menentukan tahapan implementasi dan pelaksanaan kebijakan dapat diidentifikasi bahwa implementasi program merupakan serangkaian tindakan yang dilaksanakan oleh individu atau kelompok terhadap tujuan dan sasaran yang kemudian diarahkan dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2.1.7 Langkah-Langkah dalam Evaluasi Program

Budi Winarno (2016) menjelaskan bahwa evaluasi dengan menggunakan tipe sistematis atau juga sering dipahami sebagai evaluasi ilmiah merupakan evaluasi yang mempunyai kemampuan lebih baik untuk melaksanakan evaluasi kebijakan dibandingkan dengan tipe evaluasi lain. Berhubungan dengan hal tersebut evaluasi kebijakan didorong oleh persyaratan-persyaratan legal untuk

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

evaluasi program dan pembiayaan untuk melakukan kerja, saat ini riset evaluasi telah berkembang menjadi usaha yang signifikan. Untuk melakukan evaluasi yang baik dengan *margin* kesalahan yang minimal, beberapa ahli mengembangkan langkah-langkah dalam melakukan evaluasi kebijakan (Winarno, 2016).

Salah satu ahli tersebut adalah Edward A. Suchman dalam (Winarno, 2016) yang mengemukakan enam langkah dalam evaluasi kebijakan, yaitu:

1) Mengidentifikasi tujuan program yang akan dievaluasi. Dalam hal ini seorang evaluator harus terlebih dahulu mengetahui tujuan-tujuan yang menjadi landasan awal dalam melakukan evaluasi;
2) Analisis terhadap masalah. Dalam hal ini seorang evaluator memberikan gambaran terhadap masalah yang terjadi dalam suatu program sebagai dasar dalam melakukan evaluasi kebijakan.
3) Deksripsi dan standarisasi kegiatan. Dalam hal ini seorang evaluator mampu menjelaskan secara sistematis mengenai pelaksanaan kegiatan dalam suatu program yang akan dievaluasi.
4) Pengukuran terhadap tingkatan perubahan yang terjadi. Maksud dari pemahaman ini adalah seorang evaluator dituntut untuk mampu memberikan ukuran terhadap perubahan dari kebijakan atau program yang dilaksanakan.
5) Menentukan apakah perubahan yang diamati merupakan akibat dari kegiatan tersebut atau karena penyebab yang lain. Dalam hal ini seorang evaluator mengamati lingkungan kebijakan yang menjadi sasaran atau target program untuk mengetahui sebab dan akibat dari perubahan program yang akan di evaluasi.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

6) Beberapa indikator untuk menentukan keberadaan suatu dampak yang dalam hal ini seorang evaluator harus mampu membangung kerangka dalam menentukan nilai terhadap program yang dievaluasi.

2.2 Program Mutrans

Program Mudah Murah Transaksi dan Transportasi (MuTrans) merupakan produk inovasi daerah Kota Tebing Tinggi sebagai alternatif pemenuhan kebutuhan masyarakat di tengah pandemi Covid-19 pada awal tahun 2020. Pemerintah Kota Tebing Tinggi menghadirkan program MuTrans sebagai tindaklanjut atas penolakan masyarakat terhadap kehadiran *start up* Gojek yang dinilai mengancam sumber pendapatan masyarakat yang bekerja sebagai pengemudi becak bermotor di Kota Tebing Tinggi (Elison, 2019).

Program ini berupa aplikasi berbasis penyediaan layanan transportasi *online*, jual-beli makanan, minuman, barang dan jasa serta penyediaan layanan apotik secara online yang langsung dikelolah oleh Pemerintah Kota Tebing Tinggi melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi. Aplikasi MuTrans dalam pelaksanaannya hamper sama dengan pelayanan yang disediakan Gojek, Grab, In-Driver dan *Start Up* lainnya yang sudah ada di Indonesia.

Pemerintah Kota Tebing Tinggi dalam mengoptimalisasikan pelayanan MuTrans kepada masyarakat telah membangun kerjasama dengan pihak-pihak bank, seperti kerjasama dengan instansi pemerintahan dan swasta dengan mengintegrasikan penyediaan layanan berbasis digital yang mudah untuk dimanfaatkan masyarakat. Saat ini, Pemerintah Kota Tebing Tinggi telah bekerjasama dengan Bank Indonesia, Bank BRI dan para Mitra UMKM untuk

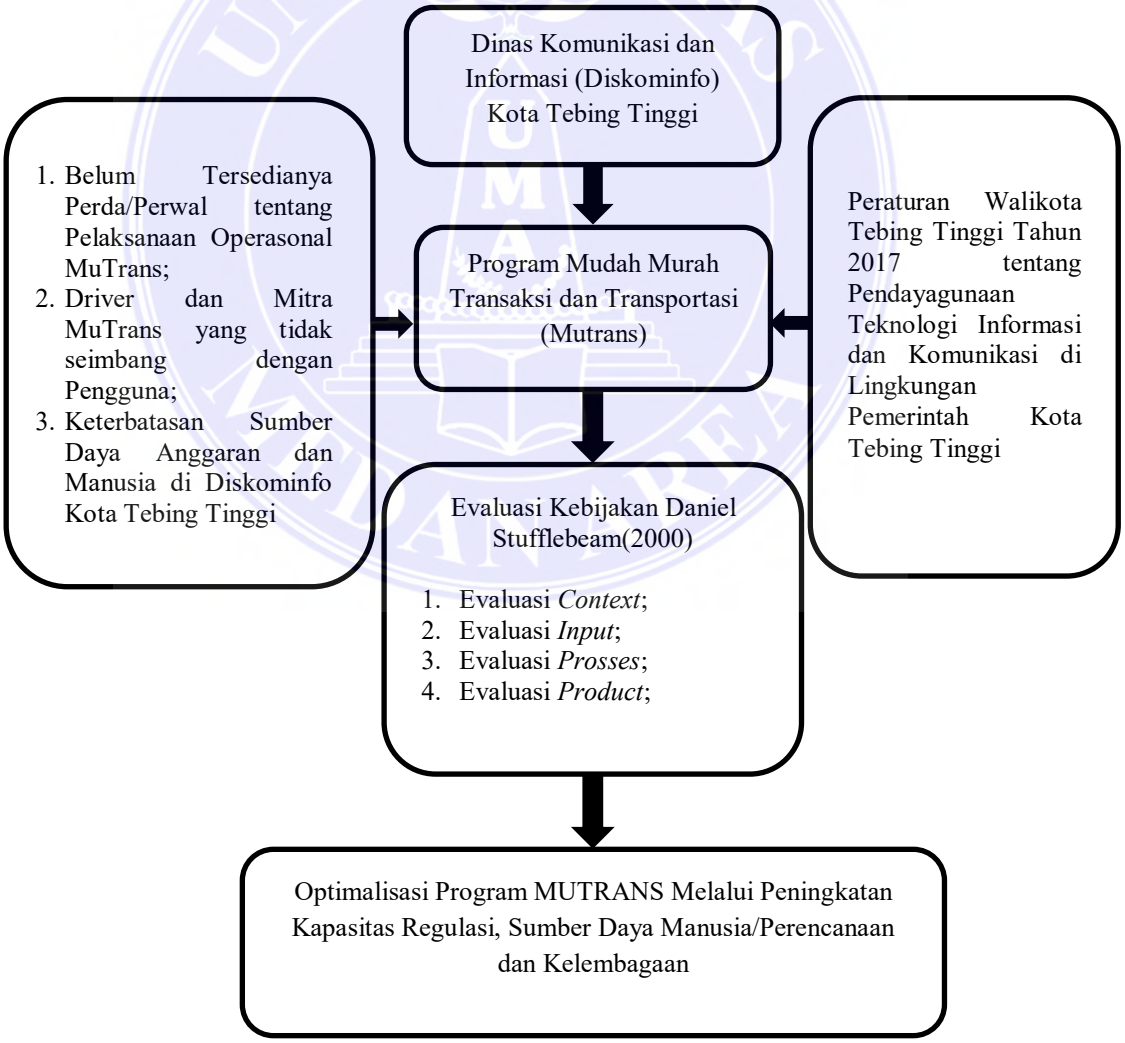
UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

memaksimalkan *output dan outcome* kehadiran MuTrans di Kota Tebing Tinggi (Pemko Tebing Tinggi, 2020).

2.3 Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2017) mengemukakan bahwa kerangka pemikiran dalam aktivitas penelitian merupakan konseptualisasi model tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang menjadi fokus penelitian. Berikut dipaparkan kerang berpikir dalam penelitian ini:

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran



Sumber: Peneliti, 2022

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

Berdasarkan bagan yang 2.1 diatas dapat dipahami bahwa kerangka pemikiran dalam penelitian ini dibuat untuk menggambarkan bagaimana proses pelaksanaan Mutrans dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Kota Tebing Tinggi melalui teori evaluasi oleh Daniel Stufflebeam. Ada beberapa dimensi dalam teori evaluasi yaitu: dimensi *context, input, process* dan *product*. Tanda panah menunjukkan urutan teori yang akan digunakan dalam penelitian ini hingga sampai pada kesimpulan. Selain itu juga untuk mengidentifikasi kondisi lapangan, dalam penelitian ini peneliti memetakan kerangka pemikiran yang akan dijadikan sebagai dasar evaluasi pada permasalahan yang diamati sebelumnya.

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu mengenai Evaluasi Program sebagai acuan dalam penelitian ini, yaitu dilakukan oleh:

Penelitian yang dilakukan oleh Tri Priyono (Priyono, 2018) tentang Evaluasi Kebijakan Program *Smart City* oleh Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Cirebon, dari hasil penelitian yang dilakukan dijelaskan bahwa penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi program *Smart City* sudah terlaksana dengan cukup baik, namun dalam kriteria teori Evaluasi masih perlu ditingkatkan yang dalam hal ini menjadi faktor penghambat seperti: (1) belum maksimalnya pengembangan sumber daya manusia, (2) sarana dan prasarana yang belum maksimal. Permasalahan tersebut juga ada dalam penelitian Evaluasi Program Mudah Murah Transaksi dan Transportasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi yang

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

dimana ini menjadi rujukan untuk memperoleh hasil kesimpulan yang valid dan terpercaya.

Penelitian yang dilakukan oleh Suranto Aw (Aw, 2018) tentang Evaluasi Program Desa Mandiri Informasi Berbasis Aplikasi Android Sistem Informasi Desa (Sifordes), dari hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa penelitian ini menggunakan teori evaluasi untuk menilai (1) apakah program yang diselenggarakan telah sesuai dengan perencanaan awal, (2) dapat digunakan untuk melihat kembali apakah suatu program telah mampu dilaksanakan sesuai dengan perencanaan dan mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan, (3) mengidentifikasi faktor kegagalan, (4) selanjutnya informasi yang diperoleh dari evaluasi digunakan untuk alternatif dalam mengambil keputusan.

Penelitian yang dilakukan oleh Cintantya Adhita Dara Kirana (Kirana, 2017) tentang Monitoring dan Evaluasi Program "Surabaya *Singel Window*" sebagai Bentuk *Electronic Government* di Kota Surabaya, dari hasil penelitian yang dilakukan diketahui penelitian ini menggunakan mendekatan deskriptif kualitatif dan analisis terhadap monitoring dan evaluasi melalui medote CIPP (*Context, Input, Process, Produvt*) yang juga merupakan salah satu dari beberapa teknik evaluasi suatu program yang ada. Di dalam penelitian ini juga terdapat beberapa kendala seperti halnya (1) kendala teknis operasional, dan (2) hal yang berhubungan dengan budaya organisasi.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

Tabel 2.3 Peneliti Terdahulu

No	Nama/Tahun /Sumber	Judul	Uraian	Hasil Penelitian
1	Tri Priyono/2022/ Jurnal Insitut Pemerintahan Dalam Negeri	Evaluasi Kebijakan Program *Smart City* oleh Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Cirebon	Penelitian dalam jurnal ini menggunakan studi evaluasi dengan pendekatan kualitatif dalam memberikan informasi tentang tingkat keberhasilan program *Smart City* oleh Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Cirebon. Penelitian ini menggunakan pendekatan evaluasi oleh William N. Dunn. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.	Melalui penelitian evaluasi kebijakan pada program *Smart City* pada penelitian ini diketahui bahwa pelaksanaan kebijakan program *Smart City* di Kabupaten Cirebon sudah berjalan dengan baik dan diidentifikasi beberapa kendala dalam penerapannya serta upaya penanganan dalam realisasi program *Smart City* di Kabupaten Cirebon
2	Suranto Aw/2018/ Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Yogyakarta	Evaluasi Program Desa Mandiri Informasi Berbasis Aplikasi Android Sistem Informasi Desa (Sifordes)	Penelitian dalam jurnal ini menggunakan studi evaluasi dengan pendekatan kualitatif dalam memberikan informasi tentang tingkat keberhasilan program Desa Mandiri berbasis aplikasi Sifordes di Desa Umbulmartani Provinsi DIY dengan menggunakan model evaluasi *CIPP* (*Context, Input, Process, Product*). Tenkik pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh melalui pengamatan dan wawancara dengan jumlah informan berjumlah 7 orang.	Melalui penelitian evaluasi program Desa Mandiri Informasi Berbasis Aplikasi Android Sistem Informasi Desa (Sifordes) yang dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa: (a) program mandiri informasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam hal distribusi informasi yang lebih baik, (b) perencanaan dilakukan secara partisipatif, dan (c) regulasi dan kebijakan yang mendukung program tersebut. Dari proses evaluasi ini juga diidentifikasi *output* dan *outcome* dari program Sifordes yang sudah berjalan dengan baik.
3	Cintantya Adhita Dara Kirana/2017/ Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik Fakultas	Monitoring dan Evaluasi Program "Surabaya *Singel Window*" sebagai Bentuk *Electronic*	Dalam penelitian evaluasi ini dalam menganalisis hasil dari proses monitoring menggunakan pendekatan *CIPP* (*Context, Input, Process,*	Melalui penelitian evaluasi program *Surabaya Single Window* (SSW) diketahui dalam pelaksanaan yang berjalan selama 4

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

	ISIP, Universitas Garut	*Government* di Kota Surabaya	*Product*) sebagai salah satu teknik dalam memberikan informasi terkait dengan capaian sasaran dari program yang sudah berjalan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh melalui data-data yang didapatkan melalui dokumen yang tersedia.	tahun bahwa pelaksanaan program belum berjalan dengan efektif. Hal ini dikarenakan adanya permasalahan dalam aspek penguasaan IT masyarakat yang masih rendah, kendala teknis operasional, dan budaya organisasi SKPD yang belum mau dan mampu untuk berubah

Sumber: Data Peneliti diolah dari berbagai sumber, 2022

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis pendekatan yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan analisis data kualitatif. Hal tersebut bertujuan untuk memfokuskan perhatian pada masalah-masalah atau fenomena-fenomena yang ada dan dapat menggambarkan secara baik terkait dengan fakta yang terdapat dilapangan sehingga peneliti mampu memberikan informasi dengan apa adanya.

Seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono (Sugiyono, 2017) bahwa penelitian kualitatif adalah metodologi yang digunakan untuk melakukan penelitian pada kondisi objek yang alamiah, yang dimana penulis adalah sebagai instrumen kunci dengan teknik pengumpulan data bersifat induktif, dan hasil dari penelitian kualitatif lebih menekankan makna pada generalisasi objek penelitian yang merupakan objek alamiah atau *natural setting*.

Pada pendekatan kualitatif dalam penelitian ini menekankan analisisnya pada proses penarikan kesimpulan melalui hubungan fenomena-fenomena penelitian yang diamati dengan menggunakan logika ilmiah. Hal ini berhubungan dan sejalan dengan tujuan penelitian dalam melihat bagaimana evaluasi Program Mudah Murah Transaksi dan Transportasi (MUTRANS) di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Tebing Tinggi.

Penelitian ini pada pelaksanaannya, penulis menggunakan teori evaluasi yang dikemukakan oleh Stufflebeam, yang dimana evaluasi ini membahas tentang *Context, Input, Process,* dan *Product* (CIPP).

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

3.2 Fokus Penelitian

Pada penelitian ini terdapat fokus yang bermanfaat untuk membatasi objek penelitian yang dibahas agar peneliti tidak terjebak pada akumulasi data yang diperoleh di lokasi penelitian (Sugiyono, 2017). Penetapan fokus penelitian diarahkan pada tingkat kebaruan informasi yang telah diidentifikasi dari situasi penelitian tentang program Mudah Murah Transaksi dan Transportasi (MuTrans) di Kota Tebing Tinggi dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif yang bermanfaat bagi peneliti untuk menentukan data-data yang relevan dan tidak relevan.

Sugiyono juga menjelaskan bahwa fokus atau pembatasan dalam penelitian kualitatif didasarkan pada tingkat urgensitas, kepentingan dan reabilitas masalah yang akan diidentifikasi langkah-langkah penyelesaian. Pada penelitian ini memiliki fokus (Sugiyono, 2017), yaitu:

1) Bagaimana Evaluasi Program Mudah Murah Transaksi dan Transportasi (MuTrans) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi;
2) Mengidentifikasi hambatan dalam pelaksanaan MuTrans di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi; dan
3) Mengidentifikasi upaya yang telah dilakukan dalam mengoptimalisasikan Program MuTrans di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi.

3.3 Informan Penelitian

Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui atau pelaku yang terlibat langsung dengan permasalahan penelitian. Sugiyono menjelaskan bahwa penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

penelitiannya. Maka dari itu pada penelitian kualitatif tidak dikenal adanya populasi atau sampel (Sugiyono, 2017). Proses untuk memperoleh informasi yang jelas mengenai masalah yang sedang dibahas, maka penulisan ini menggunakan teknik *purposive sampling* dalam menentukan informan penulisan. Dari hal tersebut kemudian dapat diperoleh informasi yang jelas dan dapat dipercaya berupa pernyataan-pernyataan, keterangan maupun data-data yang dapat membatu dalam mengatasi permasalahan tersebut. Berikut ini adalah tebel informan dalam penelitian Evaluasi Program Mudah Transaksi dan Transportasi di Kota Tebing Tinggi:

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No	Uraian	Jumlah (Orang)	Jumlah
1	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi	1	Informan Kunci
2	Bidang Aplikasi dan Informatika Dinas Kominfo Kota Tebing Tinggi	1	Informan Utama
3	Kepala Seksi Pengembangan Aplikasi Informatika Dinas Kominfo Kota Tebing Tinggi	1	Informan Utama
4	Masyarakat Pengguna MuTrans	5	Informan Pendukung
Jumlah		**8 Orang**	

Sumber: Peneliti, 2022

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pada teknik pengumpulan data, peneliti menggunakan multi sumber bukti (*triangulasi*) yang merupakan cara pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan informasi dari sumber yang sama. Seperti halnya yang dijelaskan oleh Sugiyono bahwa dalam teknik pengumpulan data menggunakan multi sumber bukti yaitu dengan melakukan observasi, wawancara, partisipatif, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama (Sugiyono, 2017). Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti sebagai berikut:

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

1) Wawancara, yaitu merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dihasilkan makna dalam satu topik tertentu. Untuk melakukan wawancara dengan informan, penulis harus sudah mempersiapkan pedoman wawancara. Dalam penelitian Evaluasi Program Mudah Murah Transaksi dan Transportasi (MuTrans) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi, peneliti melakukan wawancara dengan para informan penelitian, yaitu: Kepala Dinas Kominfo Kota Tebing Tinggi sebagai Informan Utama, Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika Diskominfo Kota Tebing Tinggi sebagai Informan Kunci, Kepala Seksi Pengembangan Aplikasi Informatika Diskominfo Kota Tebing Tinggi, dan 5 Informan yang berasal dari pengguna (masyarakat) MuTrans di Kota Tebing Tinggi untuk mendukung perolehan data dan informasi pada penelitian ini.
2) Observasi, yaitu diperoleh melalui pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti, baik secara langsung maupun tidak langsung. Metode observasi dalam hal ini mengamati fenomena-fenomena yang menjadi objek penelitian pada Program MuTrans di Dinas Kominfo Kota Tebing Tinggi dan mencatat segala gejala-gejala yang mempengaruhi Program MuTrans tidak berjalan untuk memperlajari data-data yang diperlukan sebagai acuan dengan topik penulisan. Dalam hal ini juga penulis harus membuat pedoman observasi untuk membantu dalam pengumpulan data.
3) Studi kepustakaan, yaitu melalui teknik pengumpulan data yang diperoleh dari buku-buku, jurnal, dan karya tulis serta peraturan-peraturan dan pendapat para ahli yang berkompeten, serta memiliki relevansi terhadap

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

permasalahan yang terdapat pada Program MuTrans di Kota Tebing Tinggi.

4) Studi dokumentasi, yaitu melalui teknik pengumpulan data dengan cara memperoleh informasi dari berbagai macam sumber tertulis atau dokumen yang ada pada responden atau tempat. Pada proses penelitian Evaluasi Program Mudah Murah Transaksi dan Transportasi (MuTrans) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi akan dilampirkan beberapa hasil dokumentasi penelitian.

3.4.1 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh berdasarkan adanya data primer maupun data sekunder yang kemudian akan membantu peneliti dalam melaksanakan penelitian dan menjawab permsalahan yang dibahas. Adapun yang dimaksud sebagai data primer dan sekunder adalah:

1) Data Primer

Teknik pengumpulan data primer adalah teknik pengumpulan data dengan menerima informasi data secara langsung yang terdapat pada lokasi penelitian yaitu di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi. Dalam tulisan ini teknik pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara yakni dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung dan terbuka kepada informan atau pihak yang berhubungan dan memiliki relevansi terhadap masalah yang berhubungan dengan penelitian Evaluasi Program Mudah Murah Transaksi dan Transportasi (MuTrans) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi. Wawancara yang dilakukan secara mendalam (*in-depth interview*) yaitu dengan terlibat secara tatap muka dengan menggunakan wawancara yang bersifat

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

semi struktur. Selanjutnya peneliti dalam memperoleh data primer adalah dengan menggunakan cara observasi melalui pengamatan secara langsung terhadap fenomena-fenomena yang menjadi objek penulisan dan mencatat segala gejala-gejala yang ditemukan di lapangan untuk memperlajari data-data yang diperlukan sebagai acuan.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang diperoleh dari catatan tertulis maupun dokumen-dokumen yang ada dilokasi penelitian yaitu di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi yang dijadikan sebagai sumber informasi kedua untuk mendukung data primer. Dalam hal ini yang berhubungan dengan data sekunder adalah: studi kepustakaan melalui informasi yang tersedia di buku-buku, karya ilmiah, internet, peraturan-peraturan dan pendapat para ahli; kemudian studi dokumentasi yang diperoleh melalui informasi dari berbagai macam sumber tertulis atau dokumen yang ada pada responden atau tempat, dimana responden bertempat tinggal atau melakukan kegiatan sehari-hari.

3.5 Teknik Analisis Data

Penelitian ini dalam proses teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif. Teknik analisis data kualitatif seperti yang dijelaskan Sugiyono dilakukan dengan menyajikan data yang dimulai dengan mengidentifikasi seluruh data yang terkumpul, menyusun dalam satuan-satuan yang kemudian dikategorikan pada tahap berikutnya, dan memeriksa keabsahan data serta menafsirkan dengan analisis sesuai kemampuan daya nalar penulis dalam membangun kesimpulan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

Membahas tentang analisis data dalam penelitian kualitatif, para ahli memiliki pendapat yang beragam, seperti yang dijelaskan oleh huberman dan Miles dalam Idrus (Muhammad, 2011) bahwa dalam membuat model analisis data yang disebutnya sebagai metode interaktif yang terdiri dari:

3.5.1 Pengumpulan Data

Dalam proses pengambilan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi pada penelitian Evaluasi Program Mudah Murah Transaksi dan Transportasi (MuTrans) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua bagian, yaitu: dekriptif dan reflektif. Catatan deskriptif adalah catatan alami (catatan tentang apa yang dilihat, didengar, disaksikan dan dialami sendiri) oleh peneliti tanpa adanya pendapat dan penafsiran dari peneliti terhadap fenomena yang dialami. Catatan reflektif adalah catatan yang berisi tentang kesan, komentar, dan tafsiran peneliti tentang temuan yang terdapat di lokasi penelitian dan merupakan bahan rencana pengumpulan data untuk tahapan berikutnya dalam penelitian Evaluasi Program Mudah Murah Transaksi dan Transportasi (MuTrans) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi

3.5.2 Reduksi Data

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang menjadi pokok utama pembahasan, menfokuskan pada hal-hal penting untuk ditemukan tema dan polanya. Hal ini nantinya akan mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencari data tambahan yang diperlukan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

3.5.3 Penyajian Data

Data direduksi, maka kemudian data akan disajikan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, dan hubungan antar kategori penelitian. Dengan menyajikan data maka akan dapat memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, dan dapat merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3.5.4 Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan diperoleh setelah data terkumpul berdasarkan adanya temuan baru yang sebelumnya tidak ada akan menjadi kesimpulan dalam penelitian yang dilakukan. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran tentang objek yang sebelumnya tidak jelas, dan menjadi jelas setelah diteliti. Upaya menemukan kejelasan ini dilakukan untuk mendapatkan kesimpulan yang didukung oleh data-data secara konsisten dan valid. Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2017) bahwa dalam penarikan kesimpulan yang dikemukakan diawal sifatnya masih sementara dan akan berubah apabila ditemukan bukti-bukti kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data.

3.6 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Dalam pelaksanaan perolehan data sebagai bahan untuk menjawab permasalahan yang telah dikemukakan diatas melalui metode observasi, wawancara studi pustaka dan studi dokumentasi, penulis akan secara langsung dan bertahap turun ke lokasi penelitian.

Lokasi yang menjadi tempat penelitian Evaluasi Program Mudah Murah Transaksi dan Transportasi (MuTrans) adalah di salah satu Organisasi Perangkat

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

Daerah (OPD) yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Tebing Tinggi yang beralamat di Jl. I.Bonjol No. 17a, Kelurahan Satria, Kec. Padang Hilir, Kota Tebing Tinggi Sumatera Utara.

3.6.2 Waktu Penelitian

Tabel 3.2 Waktu Penelitian

No	Kegiatan 2022/2023	Tahun dan Bulan Pelaksanan Penelitian sampai Sidang				
		9	10	11	12	1
1	Pengajuan Judul & Bimbingan					
2	Seminar Proposal					
3	Pelaksanaan Penelitian					
4	Penyusunan Data Penelitian					
5	Seminar Hasil					
6	Sidang Skripsi					

(*Sumber: Oleh Peneliti, 2022*)

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian dengan pengumpulan data-data hasil observasi dan wawancara yang telah dilaksanakan terkait dengan Evaluasi Program Mudah Murah Transaksi dan Transportasi di Kota Tebing Tinggi, maka kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1) Evaluasi Program Mudah Murah Transaksi dan Transportasi di Dinas Komunikasi dan Informatika di Kota Tebing Tinggi pada pelaksanaannya masih membutuhkan adanya perbaikan atas permasalahan yang menghambat optimalisasi program Mutrans sehingga tidak berjalan dengan efektif dan efisien. Hal ini dikarenakan saat ini tidak adanya kebijakan atau regulasi secara khusus sebagai landasan program mengenai pengelolahan dan pelaksanaan Mutrans sehingga Dinas Kominfo Kota Tebing Tinggi mengalami kendala dalam hal pendistribusian pelayanan, anggaran yang terbatas, dan pengelolahan serta pemeliharaan yang mendukung pencapaian pada tujuan-tujuan dan pemanfaatan fasilitas yang sudah tersedia dengan baik;
2) Hambatan dalam proses pelaksanaan Program Mudah Murah Transaksi dan Transportasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi, meliputi indikator atau dimensi *input dan process* diketahui bahwa saat ini Dinas Kominfo Kota Tebing Tinggi tidak dapat merealisasikan pelayanan yang prima dalam pelaksanaan Mutrans dikarenakan ketidaktepatan dalam merumuskan perencanaan program berdasarkan

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

kebutuhan yang ada di Kota Tebing Tinggi. Seperti halnya permasalahan pengelolahan pembiayaan dan penyediaan anggaran yang terbatas sampai pada regulasi yang kurang dipertimbangkan sehingga pelayanan yang diberikan tidak berdampak kepada masyarakat selama 3 tahun terkhir hingga sampai saat ini yang mempengaruhi kinerja dan peforma pelayanan pada pelaksanaan Mutrans di Kota Tebing Tinggi. Selanjutnya terkait dengan ketersediaan jumlah driver yang tidak seimbang dengan kebutuhan pengguna dan mitra yang tergabung pada Mutrans. Saat ini driver hanya berjumlah 18 pengemudi sedangkan pengguna berjumlah 269 dan 52 mitra yang tentu akan mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan yang disediakan

3) Terdapat upaya Dinas Kominfo Kota Tebing Tinggi dalam hal mengoptimalisasikan Program Mudah Murah Transaksi dan Transportasi di Kota Tebing Tinggi, yakni melalui: perumusan usulan kebijakan tentang pembentukan Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) yang bertujuan agar Dinas Kominfo Kota Tebing Tinggi dapat mengelolah program berbasis transaksi uang sehingga efektivitas dan efisiensi pada program Mutrans dapat memberikan dampak kepada Masyarakat Kota Tebing Tinggi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis yang telah diuraikan diatas, peneliti telah mengakumulasi data dan mengklasifikasikan data berupa rekomendasi penyelesaian masalah dengan memberikan saran kebijakan terhadap optimalisasi Mutrans di Kota Tebing Tinggi. Adapun saran yang diberikan sebagai berikut:

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

1) Kepada Pemerintah Kota Tebing Tinggi dan DPRD Kota Tebing Tinggi disarankan untuk Penguatan Tugas dan Fungsi Regulator, yaitu meningkatkan kapasitas perangkat daerah dengan merumuskan pelaksanaan kebijakan terkait dengan penyediaan, penggunaan, efektifitas program, standar pelaksanaan dengan menetapkan adanya kebijakan baru berupa pembentukan Unit Pelaksanaan Teknis Dinas atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) terkait dengan pengelolahan secara khusus mengenai pelaksanaan Program Mutrans di Kota Tebing Tinggi agar berjalan dengan baik dikarenakan saat ini Diskominfo terhalang oleh regulasi yang tidak dapat melaksanakan pelayanan berbasis laba sebagai pihak yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan dan pengoperasionalan Mutrans yang pada pengelolaannya terdapat transaksi laba (bisnis);
2) Pemerintah Kota Tebing Tinggi disarankan untuk membentuk Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) dibawah tanggungjawab Dinas Kominfo Kota Tebing Tinggi dan/atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) terkait dengan pengelolaan secara khusus mengenai pelaksanaan Program Mutrans di Kota Tebing Tinggi agat dapat dikelola secara bijaksana dan memberikan dampak positif kepada masyarakat terkhusus pada penyediaan fasilitas atau wadah bagi pelaku industri kreatif di Kota Tebing Tinggi melalui program Mutrans;
3) Pemerintah Kota Tebing Tinggi dalam mengoptimalisasikan program Mutrans di Kota Tebing Tinggi disarankan untuk bekerjasama dengan pihak swasta agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih prima untuk mempertahankan perekonomian masyarakat Kota Tebing Tinggi

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

pasca pemulihan akibat dampak pandemi Covid-19 yang telah mempengaruhi ekosistem perekonomian di Kota Tebing Tinggi.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

DAFTAR PUSTAKA

Amanda, P. I. (2016). Kebijakan Publik (Teori, Analisis, Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan). *TheJournalish: Social and Government*, *1*, 34–38.

Ananda, R., & Rafida, T. (2017). *Pengantar Evaluasi Program Pendidikan* (C. Wijaya (ed.)). Perdana Publishing.

Asnawi, A. (2022). Indonesia's Readiness to Build a Digital Economy in the EraIndustrial Revolution 4.0. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, *7*(1).

Aw, S. (2018). Evaluasi Program Desa Mandiri Informasi Berbasis Aplikasi Android Sistem Informasi Desa (Sifordes. *Informasi*, *48*(1), 1. https://doi.org/10.21831/informasi.v48i1.20073

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi. (2020). Penyaluran Kredit Kepada UMKM dan Launching Transportasi Online Serta Infaq Digital. *Diskominfo.Tebingtinggikota.Go.Id*.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi. (2022a). *Data Driver MuTrans*. Diskominfo.Tebingtinggikota.Go.Id.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi. (2022b). *Data Mitra MuTrans*. Diskominfo.Tebingtinggikota.Go.Id.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi. (2022c). *Data Pengguna MuTrans*. Diskominfo.Tebingtinggikota.Go.Id. https://admmutrans.tebingtinggikota.go.id

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi. (2022d). *Sejarah Singkat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi*. Https://Diskominfo.Tebingtinggikota.Go.Id/Page/Sejarah-Singkat.

Diskominfo Kota Tebing Tinggi. (2022a). PJ. WALI KOTA TEBING TINGGI BUKA BIMTEK PENYUSUNAN MASTERPLAN SMART CITY TAHAP I KOTA TEBING TINGGI. *Tebingtinggikota.Go.Id*.

Diskominfo Kota Tebing Tinggi. (2022b). *Struktur Organisasi Diskominfo Kota Tebing Tinggi*. Diskominfo.Tebingtinggikota.Go.Id. https://diskominfo.tebingtinggikota.go.id/page/struktur-organisasi

Dwi Muryadi, A. (2017). Model Evaluasi Program Dalam Penelitian Evaluasi. *Journal Ilmiah Penjas*, *3*.

Elison, D. (2019). *Pengemudi Betor di Kota Tebing Tinggi Tolak Kehadiran Gojek*. Antara News. https://sumut.antaranews.com/berita/187858/pengemudi-betor-di-tebing-tinggi-tolak-kehadiran-gojek

Gary, W., & Medway, D. (2016). *Marketplace icons: Shopping Malls. Consumtion Markets & Culture.* *3*(21).

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

https://doi.org/10.1080/10253866.2016.1231749

Handoyo, E. (2012). *Kebijakan Publik*. Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang dan Widya Karya Semarang.

Hasibuan, A., & Sulaiman, oris krianto. (2019). Smart City, Konsep Kota Cerdas Sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kabupaten/Kota. *Buletin Utama Teknik*, *14*(2), 127–135.

Herlambang, A. D., Putra, W. H. N., & Saputra, M. C. (2018). Evaluasi Kesiapan Implementasi Program Smart City Di Smart City Di Pemerintah Kabupaten Malang Dengan Menggunakan E-Readiness. *Tecnoscienza*, *2*(April), 1–19.

Intruksi Presiden Republik Indonesia. (2003). *Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Goverment*.

Kementerian Dalam Negeri. (2021). *Konsep Smart City Harus Layak Huni dan Berkelanjutan*. Ditjenbinaadwil.Kemendagri.Go.Id. https://ditjenbinaadwil.kemendagri.go.id/berita/detail/dirjen-bina-adwil-konsep-smart-city-harus-layak-huni-dan-berkelanjutan

Kementrian Komunikasi dan Informasi Indonesia. (2017). Langkah Menuju "100 Smart City." *Kominfo*.

Kirana, C. A. D. (2017). Monitoring dan Evaluasi Program " Surabaya Single Window " Sebagai Bentuk Electronic Government di Kota Surabaya. *Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, *8*(1), 43–52.

Muhajmin, Suti'ah, & Prabowo Listyo, S. (2009). Manajemen Pendidikan. In *Manajemen Pendidikan*. Kencana.

Muhammad, I. (2011). *Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif, Edisi Kedua*. Erlangga.

N. Dunn, W. (2003). *Analisis Kebijakan Publik*. Gadjah Mada University Press.

Nugraha, J. . (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, *2*(1), 32–42.

Nurfauzia, M., & Syaodih, E. (2020). Kajian Implementasi Program Smart City pada Dimensi Smart Government Smart Living dan Smart Environment di Kecamatan Soreang , Kabupaten Bandung. *Prosiding Perencanaan Wilayah Dan Kota*, *6*(2), 367–374.

Pemerintah Kota Tebing Tinggi. (2021). *Peraturan Walikota Tebing Tinggi Nomor 32 Tahun 2021 tentang Tugas, Fungsi, Tata Kerja dan Rincian Tugas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi*. Walikota Tebing Tinggi.

Pemerintah Kota Tebing Tinggi. (2022). *Walikota Tebing Tinggi Terima*

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
Document Accepted 17/4/23
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

Penghargaan Penggerak Program Inklusi Keuangan Nasional dari OJK RI. Tebingtinggikota.Go.Id. https://www.tebingtinggikota.go.id/berita/berita-daerah/wali-kota-tebing-tinggi-terima-penghargaan-penggerak-program-inklusi-keuangan-nasional-dari-ojk-ri

Pemerintah Pusat. (2012). *Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik*.

Pemerintah Pusat. (2015). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 09 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*.

Pemerintah Pusat. (2018). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*.

Pemko Tebing Tinggi. (2020). *MuTrans*. Pemerintah Kota Tebing Tinggi. https://mutrans.tebingtinggikota.go.id/

Presiden Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.

Priyono, T. (2018). *Evaluasi Kebijakan Program Smart City Oleh Dinas Komunikasi dan Informasi di Kabupaten Cirebon*. Institut Pemerintah Dalam Negeri.

Ratnawulan, E., & Rusdiana. (2015). *Evaluasi Pembelajaran*. Pustaka Setia.

Stufflebeam, D. (2000). *Evaluation Models Viewpoints on Educational and Human Services Evaluation*. Spinger.

Subarsono. (2009). *Analisis Kebijakan Publik Konsep Teori dan Aplikasi*. Pustaka Belajar.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Taufiqurakhman. (2014). *Kebijakan Publik: Pendelegasian Tanggungjawab Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggaraan Pemerintahan*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama (Pers).

Uly Artha, Y. (2022). *Nilai Transaksi E-Commerce Indonesia Capai Rp 108,54 Triliun di Kuartal I-2022*. Kompas.Com. https://money.kompas.com/read/2022/08/03/211200826/nilai-transaksi-e-commerce-indonesia-capai-rp-108-54-triliun-di-kuartal-i-2022?page=all#:~:text=Whats New-,Nilai Transaksi E-Commerce Indonesia Capai Rp 108%2C54,Triliun di Kuartal I-2022&text=JAKARTA%2C

Wahab, A., & Solichin. (2008). *Analisis Kebijaksanaan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Bumi Aksara.

Walikota Tebing Tinggi. (2017). *Peraturan Walikota Tebing Tinggi Nomor 39 Tahun 2017 tentang Pendayagunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Pemerintahan Kota Tebing Tinggi*.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
Document Accepted 17/4/23
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

Widoyati, H. (2019). *Sepuluh Negara dengan Pertumbuhan E-commerce Tercepat*. Databoks.Katadata.Co.Id. https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/04/25/indonesia-jadi-negara-dengan-pertumbuhan-e-commerce-tercepat-di-dunia

Winarno, B. (2016). *Kebijakan Publik Era Globalisasi*. CAPS (Center of Academic Publishing Service).

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Observasi

Berikut ini adalah pedoman observasi yang digunakan peneliti dalam melaksanakan penelitian, sebagai berikut:

1. Lokasi
2. Fasilitas, sarana dan prasarana
3. Pelaksanaan Pelayanan
4. Sikap Petugas

Instansi : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi

Nama Program : Mudah Murah Transaksi dan Transportasi (MUTRANS)

Lokasi : Kota Tebing Tinggi

Tanggal :

No	Yang diamati	Ya	Tidak	Bukti/Indikator
1	Struktur Organisasi			
2	Pelaksana Program MUTRANS			
3	Fasilitas Internal Program MUTRANS			
4	Fasilitas Eksternal MUTRANS			
5	Sistem Pengelolahan MUTRANS			
6	Isi Program MUTRANS			
7	Faktor Penghambat MUTRANS			
8	Kebijakan MUTRANS			
9	Laporan Pelaksanaan MUTRANS			

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

Lampiran 2. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara ini bertujuan untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan Program Mudah Murah Transaksi dan Transportasi di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Tebing Tinggi melalui proses Evaluasi. Adapun aspek yang di wawancarai adalah sebagai berikut:

A. Pertanyaan Panduan:
   a. Identitas diri
      1. Nama :
      2. Jabatan :
      3. Hari/Tanggal :

B. Pertanyaan Penelitian:

Evaluasi Konteks:

1. Apa yang menjadi landasan utama Pemerintah Kota Tebing Tinggi menghadirkan Mutrans yang saat ini dikelolah oleh Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Kota Tebing Tinggi?
2. Bagaimana kesiapan Diskominfo Kota Tebing Tinggi sebagai pihak yang mengelolah program Mutrans dalam merealisasikan dan mengoprasionalkan kepada masyarakat?
3. Apa-apa saja fitur-fitur yang terdapat pada MuTrans yang menjadi keuggulan dalam program tersebut?
4. Apakah Program Mutrans dalam proses perencanaan sebelumnya dalam penetapan tujuan sudah didasarkan pada kebutuhan masyarakat?
5. Bagaimana Kebijakan atau Undang-Undang apa yang menjadi landasan terbentuknya Program Mutrans?
6. Bagaimana Mutrans dapat mencapai hasil yang maksimal berdasarkan tujuan-tujuan yang sudah ditetapkan?

Evaluasi Input :

1. Apakah Diskominfo Kota Tebing Tinggi mengalami kekurangan sumber daya, baik dalam sisi anggaran maupun alat untuk mencapai tujuan-tujuan Mutrans?
2. Apakah Diskominfo Kota Tebing Tinggi memerlukan adanya suatu regulasi atau kebijakan yang khusus agar Program Mutrans berjalan dengan efektif dan efisien serta berhasil memberikan dampak kepada masyarakat?
3. Bagaimana ketersediaan Sumber Daya yang mendukung realisasi Program Mutrans di Diskominfo Kota Tebing Tinggi?
4. Apakah sarana dan pra sarana yang tersedia mampu membentuk Mutrans mencapai tujuan-tujuannya?

Evaluasi Proses :

1. Bagaimana pengelolahan sarana dan prasarana yang dilakukan Diskominfo Kota Tebing Tinggi?
2. Apakah ada kerangka kerja khusus Program Mutrans sebagai landasan dalam pelaksanaan Program Mutrans di Kota Tebing Tinggi?

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
Document Accepted 17/4/23
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

3. Berapa jumlah SDM yang mengelolah Mutrans di Diskominfo Kota Tebing Tinggi?
4. Apakah program Mutrans terkendala oleh distribusi anggaran?
5. Apa yang menjadi keunggulan pada Program Mutrans sehingga program ini layak untuk tetap dioptimalkan pelaksanaanya?
6. Apakah ada kendala yang dihadapi Diskominfo Kota Tebing Tinggi pada proses pelaksanaan Mutrans di Kota Tebing Tinggi?
7. Apakah program Mutrans sudah berjalan sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan?
8. Siapakah pihak-pihak yang diuntungkan dalam pelaksanaan program Mutrans oleh Diskominfo Kota Tebing Tinggi?

Evaluasi Produk :

1. Bagaimana struktur organisasi pelaksanaan pada program Mutrans?
2. Apa yang menjadi tujuan dari program Mutrans?
3. Apakah program Mutrans yang dikelolah oleh Diskominfo Kota Tebing Tinggi sudah berjalan efektif?
4. Apakah program Mutrans memiliki pedoman khusus dalam pelaksanaannya?
5. Bagaimana perkembangan Mutrans hingga saat ini?
6. Apa saja yang dilakukan Diskominfo Kota Tebing Tinggi dalam program Mutrans untuk memberikan pelayanan terkait dengan perkembangan informasi Mutrans?
7. Apakah Mutrans menyediakan fasilitas kemudahan dalam transaksi kebutuhan masyarakat Kota Tebing Tinggi?

Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kebutuhan dalam mempengaruhi tujuan dari program Mutrans melalui hasil Evaluasi yang dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Tebing Tinggi. Adapun aspek yang di wawancarai adalah sebagai berikut:

A. Pertanyaan Panduan :
   a. Identitas Diri
      1. Nama :
      2. Pekerjaan :
      3. Hari/Tanggal :

B. Pertanyaan Penelitian :

1. Apakah anda telah mengetahui keberadaan dari program Mutrans?
2. Apakah anda sering menggunakan Mutrans dalam transaksi *digital*?
3. Apa manfaat yang anda terima dengan adanya program Mutrans?
4. Menurut anda seberapa besar program Mutrans berpengaruh terhadap kemudahan masyarakat dalam melakukan transaksi *digital*?
5. Bagaimana sosialisasi yang telah dilakukan oleh Diskominfo Kota Tebing Tinggi tentang adanya program Mutrans?
6. Bagaimana pelayanan dari program Mutrans yang dikelolah oleh Diskominfo Kota Tebing Tinggi?
7. Apa saja hal yang harus dilakukan oleh Diskominfo Kota Tebing Tinggi dalam meningkatkan pelayanan Mutrans agar lebih baik?

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
Document Accepted 17/4/23
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian

1. Surat Izin Penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area;

UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 🖷 (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 🖷 (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id *E-Mail:* univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 1201 /FIS.2/01.10/XI/2022 — 14 November 2022
Lamp : -
H a l : Pengambilan Data/Riset

Yth,
Ka. Badan Kesbangpol Kota Tebing Tinggi
Di Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Christo Aldo Manalu
N P M : 198520001
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset di **Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi**, dengan judul Skripsi *"Evaluasi Program Mudah Murah Transaksi dan Transportasi (MUTRANS) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi"*

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Dekan

Dr. Emmi Juliana Hasibuan, M.Si

CC : File,-

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

Lampiran 4. Surat Keterangan Pelaksanaan Riset

1. Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebign Tinggi;

PEMERINTAH KOTA TEBING TINGGI
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
Jalan T. Imam Bonjol 1A Tebing Tinggi20632
Email:diskominfo@tebingtinggi.go.id | www.tebingtinggikota.go.id

Tebing Tinggi, 29 November 2022

NOMOR : 070 / 3096 /Diskominfo-TT
Sifat : Penting
Lampiran : -
Perihal : Keterangan Pelaksanaan Penelitian

Kepada
Yth. Dekan Universitas Medan Area
di-
Medan

Sehubungan dengan surat dari Dekan Universitas Medan Area NOMOR: 1179/FIS.2/01.10/XI/2022 tanggal 4 November 2022 perihal pengambilan data/riset atas nama :

Nama : **Christio Aldo Manalu**
NPM : **198520001**
Program Study : **Administrasi Publik**

Dapat diterangkan bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan pengambilan data/riset di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi pertanggal 5 November s/d 12 Desember 2022 dengan judul " Evaluasi Program Mudah Murah Transaksi dan Transportasi (MUTRANS).

Demikian disampaikan untuk dapat dipergunakan sesuai dengan peruntukannya.

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA TEBING TINGGI

DEDI HAROLIAN SIAGIAN, S.STP, M.Si
PEMBINA TK. I
NIP. 19760618 199612 1 001

Tembusan : Yth. Plt. Sekretaris Daerah Kota Tebing Tinggi

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

Lampiran 5. Hasil Observasi

Berikut ini adalah hasil observasi yang diperoleh peneliti pada pelaksanaan penelitian, sebagai berikut:

Instansi : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi

Nama Program : Mudah Murah Transaksi dan Transportasi (MUTRANS)

Lokasi : Kota Tebing Tinggi

Tanggal : 5 November 2022

No	Yang diamati	Ya	Tidak	Bukti/Indikator
1	Struktur Organisasi	√		Dokumentasi Penelitian
2	Pelaksana Program MUTRANS		√	Hasil Wawancara dan SK Pelaksana
3	Fasilitas Internal Program MUTRANS	√		Dokumentasi Penelitian
4	Fasilitas Eksternal MUTRANS	√		Dokumentasi Penelitian
5	Sistem Pengelolahan MUTRANS	√		Wawancara dan Dokumentasi Penelitian
6	Isi Program MUTRANS	√		Data Base dan Aplikasi Mutrans di Website dan Playstore
8	Kebijakan MUTRANS	√		Peraturan Walikota Nomor 39 Tahun 2017 tentang Pendayagunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Pemerintah Kota Tebing Tinggi
9	Laporan Pelaksanaan MUTRANS	√		Hasil Wawancara

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

Lampiran 6. Deskripsi Hasil Wawancara

No	Narasumber	Pertanyaan	Hasil
1	Dedi Parulian Siagian, S.STP., M.Si selaku Kepala Dinas Kominfo Kota Tebing Tinggi (Informan Kunci). Wawancara dilakukan pada, Jumat, 11 November 2022	**Evaluasi Konteks:** 1. Apa yang menjadi landasan utama Pemerintah Kota Tebing Tinggi menghadirkan Mutrans yang saat ini dikelolah oleh Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Kota Tebing Tinggi? 2. Apakah program Mutrans sudah berjalan sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan? 3. Bagaimana Kebijakan atau Undang-Undang apa yang menjadi landasan terbentuknya Program Mutrans? 4. Bagaimana kesiapan Diskominfo Kota Tebing Tinggi sebagai pihak yang mengelolah program Mutrans dalam merealisasikan dan mengoprasionalkan kepada masyarakat? **Evaluasi Proses:** 1. Apakah ada kendala yang dihadapi Diskominfo Kota Tebing Tinggi pada proses pelaksanaan Mutrans di Kota Tebing Tinggi? 2. Apakah efisien jika pelaksanaan program Mutrans dilakukan secara *online*?	**Evaluasi Konteks:** 1. *"Latarbelakang kita menghadirkan Mutrans di Kota Tebing Tinggi, yang pertama kita sudah memiliki infrastruktur yang cukup mempuni di Kota Tebing Tinggi yaitu sarana dan pra sarananya artinya di Tebing Tinggi ini tidak ada lagi blank spot untuk jaringan internet. Kemudian yang kedua, latarbelakangi pada saat kita ditimpah wabah Covid di tahun 2020, disitu kita pemerintah menghimbau kepada masyarakat untuk tidak bertatap muka berkerumun, jadi kita berpikir pada waktu itu apakah bagaimana dengan menggerakkan perekonomian masyarakat ini dengan masyarakat tidak boleh bertatap muka. Sehingga kita dengan firasat yang kuat yang mempuni kita mencoba menghadirkan sebuah aplikasi yang namanya Mutrans itu adalah aplikasi untuk masyarakat khusus nya UMKM bisa bertransaksi secara online"* 2. *"Pertama kita telah mensiapkan regulasinya, itu kita siapkan untuk Mutrans itu, kemudian infrastruktur yang tadi sudah saya sampaikan, infrastruktur kita sudah mempuni sudah kita siapkan. Kemudian anggarannya juga kita masukkan kedalam APBD untuk mendukung mutrans tadi, kemudian sosialisasi yang jelas kita lakukan itu melalui berita-berita, media-media online, sosialisasi melalui baliho, radio dan lain-lain"* **Evaluasi Proses:** *"Jadi memang ada kendala-kendala itu diantaranya masih pembayaran sistem COD kalau kita sekarang, ini belum bisa kita lakukan transaksi secara online karna memang kita belum bisa memiliki rekening penampungan jadi rekening penampungan itu kita harus hadirkan UPT nanti, ketika hadir sebuah UPT nanti di Tebing Tinggi ini, inilah nanti yang mengelolah Mutrans tadi untuk bisa secara proporsional, secara*

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

			profesional juga bisa melayani transaksi UMKM secara digital"
2	M. Furqon Syahputra, S.STP., M.Si selaku Kepala Bidang Aplikasi Informatika. Wawancara dilakukan pada, Rabu, 9 November 2022	**Evaluasi Konteks:** 1. Apa yang menjadi landasan utama Pemerintah Kota Tebing Tinggi menghadirkan Mutrans yang saat ini dikelolah oleh Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Kota Tebing Tinggi? 2. Apakah Program Mutrans dalam proses perencanaan sebelumnya dalam penetapan tujuan sudah didasarkan pada kebutuhan masyarakat? **Evaluasi Input:** 1. Apakah Diskominfo Kota Tebing Tinggi mengalami kekurangan sumber daya, baik dalam sisi anggaran maupun alat untuk mencapai tujuan-tujuan Mutrans? **Evaluasi Proses:** 1. Apakah ada kendala yang dihadapi Diskominfo Kota Tebing Tinggi pada proses pelaksanaan Mutrans di Kota Tebing Tinggi? 2. Apakah program Mutrans terkendala oleh distribusi anggaran? 3. Siapakah pihak-pihak yang diuntungkan dalam pelaksanaan program Mutrans oleh Diskominfo Kota Tebing Tinggi?	**Evaluasi Konteks:** *"Sebenarnya pada dasarnya program ini lebih kepada kebijakan. Kebijakan dalam membantu masyarakat ketika kita dilanda pandemi sewaktu tahun 2021 dan diawali dari tahun 2020. Jadi pada awal tahun itu…walikota pada saat itu bapak Umar Zunaidi memberikan arahan secara lisan bahwasanya kita mencari cara, mencari inovasi bagaimana membantu UMKM dan membangkitkan perekonomian di masa pandemi"* **Evaluasi Input:** *"Untuk ditarget awal sebenarnya cukup. Namun karena tingkat kebutuhannya ternyata lebih lebih luas dia seperti saya contohkan kita sudah menyediakan peralatan, contoh jaket, helm, ternyata diluar daripada itu kita butuh sistem penunjang lainnya seperti di aplikasi itukan ada perputaran uang, ternyata kami dinas kominfo tidak boleh berhak memutar uang di masyarakat dan itu melanggar hukum"* **Evaluasi Proses:** *"Ada kendala dari pihak para abang-abang tukang becaknya kenapa apabila sudah, apabila dia sudah masuk kedalam salah satu driver daripada aplikasi Mutrans ini dia harus terdaftar di Dinas Perhubungan kendaraannya juga harus terdafatar. Itula yang menjadi kendala kepada mereka karena mereka harus membayar pajak yang pertama, yang kedua mereka harus mengganti plat kuning sementara kita ketehaui banyak juga abang-abang betor ini yang kendaraannya masih meminjam. Jadi itu menjadi kendala itu yang sedang kita pikirkan untuk bagaimana mencari solusinya"*
3	Dedi Saputra, S.Kom selaku Kepala Seksi Pengembangan Aplikasi Informatika. Wawancara dilakukan pada, 9 dan 15 November 2022	**Evaluasi Konteks:** 1. Apa-apa saja fitur-fitur yang terdapat pada MuTrans yang menjadi keuggulan dalam program tersebut? 2. Bagaimana kesiapan	**Evaluasi Konteks:** 1. *"Secara prinsip sebenarnya…sesuai dengan namanya mudah dan murah transportasi dan transaksi ini sebenarnya…start up yang hampir sama bahkan sama dengan yang*

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
Document Accepted 17/4/23
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

		Diskominfo Kota Tebing Tinggi sebagai pihak yang mengelolah program Mutrans dalam merealisasikan dan mengoprasionalkan kepada masyarakat? **Evaluasi Input:** 1. Apakah sarana dan pra sarana yang tersedia mampu membentuk Mutrans mencapai tujuan-tujuannya? 2. Bagaimana ketersediaan Sumber Daya yang mendukung realisasi Program Mutrans di Diskominfo Kota Tebing Tinggi? **Evaluasi Proses:** 1. Berapa jumlah SDM yang mengelolah Mutrans di Diskominfo Kota Tebing Tinggi? 2. Apakah program Mutrans terkendala oleh distribusi anggaran? 3. Apakah ada kendala yang dihadapi Diskominfo Kota Tebing Tinggi pada proses pelaksanaan Mutrans di Kota Tebing Tinggi? 4. Apakah program Mutrans sudah berjalan sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan? 5. Apakah program Mutrans terkendala oleh distribusi anggaran?	*sudah ada seperti start up-start up besar GoJek dan Grab, layanan di dalamnya juga hampir sama ya, ada antar jemput penumpang dan layanan antar jemput barang, pembelian untuk kuliner, pembelian untuk produk-produk UMKM. Nah salah satu pembedanya itu tadi, satu pembedanya Mutrans ini menggunakan becak bermotor untuk media transportasi. Baik itu antar-jemputpenumpang maupun antar-jemput barang"* 2. *"Kita sudah melakukan berbagai MoU kerjasama dengan berbagai stakeholder kita ajak, jadi kemarin terkait Mutrans ini kita sudah mengajak berbagai stakeholder salah satunya Bank Indonesia kita ajak untuk terlibat. Jadi dengan Bank Indonesia mereka memberikan CSR kemarin bantuan untuk abang becak, mereka itu ada jaket. Kemudian kita melibatkan OJK dari sisi jaminan terkait pengelolahan keuangannya itu kita melibatkan OJK. Jadi kita kemarin di bimbing OJK"* **Evaluasi Input:** *"Kalau untuk infrastruktur dari 2018 kita sudah membangun jaringan viber optik ya, jaringan viber optik mandiri milik pemerintah kota itu sudah menghubungkan seluruh OPD yang terpusat dinas kominfo. Kemudia di tahun 2021 kemarin kita sudah mengembangankan jaringan viber optik kita ke seluruh kecamatan. Jadi seluruh kantor camat seluruh kantor lurah itu ada 35 kantor lurah kemudian ada 5 kantor camat ada 9 puskesmas kemudian ada 96 sekolah dasar maupun sekolah menengah pertama (SMP) itu sudah terpasang jaringan infrastruktur viber optik kita. Nah disamping beberapa titik milik pemerintah kota tadi, kita juga sudah membuka beberapa titik layanan wifi publik. Ada di dinas kominfo, kemudian ada di taman kota, ada di tanah lapang ada di masjid agung kemudian ada di beberapa layanan publik seperti rumah sakit juga ktia sudah buka. Jadi kalau dari segi infrasturktur, tambahan juga ada di kita buka*

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

			juga khusus di pajak kain ya, pajak kain itu kita suplay kemudian ada yang terakhir baru kita realisasi kemarin untuk di mall pelayanan publik…jadi dukungan untuk infrastruktur untuk jaringan wifi kita sebenarnya sudah maksimal walaupun kedepannya nanti kita berharap kita akan bangunkan lagi tambahkan lagi titik-titik publik. Dari segi infrastruktur seperti itu kami rasa khusus untuk jaringan wifi. Tentunya ini akan sejalan dengan harapan kita mendukung dari aplikasi mutrans ini. Jadi masyarakat kalaupun dia tidak memiliki internet dia bisa mengakses aplikasi ini melalui dengan menggunakan jaringan wifi publik kita" **Evaluasi Proses:** *"Saat ini untuk penggunaan sumber daya yang tersedia dalam realisasi Mutrans belum karena keterlibatan pemerintah saat ini masih terbatas karena pengelolah hanya dinas komunikasi dan informatika. Dari segi infrastruktur ya terutama pembiayaan terhadap operasional tiap hari ya karenakan pasti menimbulkan biaya seperti penggunaan server, biaya untuk servernya, biaya untuk SDMnya tidak ada yang khusus. Nah kemudian saat ini setiap adanya transaksi itu kita tidak kenakan cas biaya ke becak bermotor driver. Contohnya kalau di Gojek setau kami dia itu pembagiaannya 60 – 40, jadi dari pendapatan operasional si driver itu 60% ke driver 40% ke provider dalam hal ini contohnya ya Gojek. Tetapi dalam hal ini untuk Mutrans tidak bisa dan tidak ada. Jadi jika pendapatannya itu murni 100% ke driver. Jadi untuk biaya operasional tiap hari kita menggunakan anggaran Negara seperti server tadi yang kami sebutkan tadi"*
4	M. Isnan Taufiq Siregar, selaku Koordinator Perkumpulan Pengemudi Betor yang Mewakili Masyarakat (Informan	1. Apakah anda telah mengetahui keberadaan dari program Mutrans? 2. Menurut anda seberapa besar program Mutrans berpengaruh terhadap kemudahan masyarakat	**Evaluasi Produk:** *"Kalau saya pribadi bisa mengatakan Mutrans itu produk yang gagal, gagal total karna apa, sampai hari iniMutrans gak pernah kita lihat beroperasi secara ini ya, secara nyatalah ga pernah kita tau*

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
Document Accepted 17/4/23
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

	Pendukugn). Wawancara dilakukan pada, Selasa, 15 November 2022.	dalam melakukan transaksi *digital*? 3. Bagaimana pelayanan dari program Mutrans yang dikelolah oleh Diskominfo Kota Tebing Tinggi?	*siapa itu yang menjadi driver nya bahkan saya juga pernah coba survey kelapangan dengan beberapa pelaku UMKM, apakah sudah join nih dengan Mutrans. Jangankan sampai pada tahap join, dengar kata Mutrans aja mereka tidak tau itu apa gitu, apa itu Mutrans gak taulah mereka ga paham apa Mutrans"*

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian

1. Foto penyerahan surat penelitian kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi yang diterima oleh Kepala Seksi Pengembangan Aplikasi Informatika, **Dedi Saputra, S.Kom**, pada 6 November 2022;

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

2. Foto Wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi, **Dedi Parulian Siagian, S.STP., M.Si** sebagai informan kunci, pada 11 November 2022;

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

3. Foto wawancara dengan Kepala Bidang Aplikasi Informatika, **M. Furqon Syahputra, S.STP., M.Si** sebagai informan utama pada 6 November 2022;

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

4. Foto wawancara dengan Kepala Seksi Pengembangan Aplikasi Informatika, **Dedi Saputra, S.Kom**, sebagai informan utama pada 6 November 2022;

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

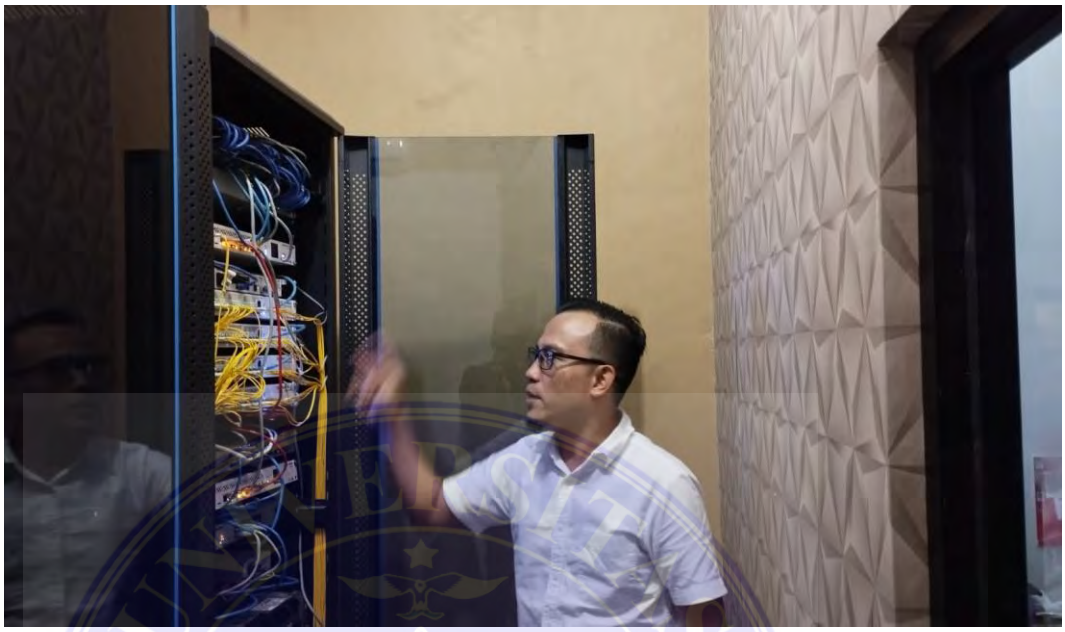
5. Foto wawancara dengan **M. Isnan Taufiq Siregar**, S.Sn sebagai informan pendukung yang berasal dari masyarakat, pada 15 November 2022;

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

6. Gambar prosedur penggunaan dan prosedur pemesanan produk pada Mutrans melalui aplikasi;

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

7. Fasilitas Infrastruktur Digital (Jaringan Optik) MuTrans di Dinas Komunikasi dan Informatikak Kota Tebing Tinggi;



8. Fasilitas Infrastruktur Digital Eksternal MuTrans di Kota Tebing Tinggi melalui penyediaan Wi-fi Gratis dan Posko Mutrans di Lapangan Merdeka Kota Tebing Tinggi;

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23

9. Diundang dalam Forum Kebijakan Publik (FKP) dengan Seluruh OPD Pemerintah Kota Tebing Tinggi yang memabahas tentang pembentukan UPTD Aneka Digital di Dinas Kominfo Kota Tebing Tinggi;

10. Bimbingan dengan Pejabat Walikota Tebing Tinggi, Bapak Muhammad Dimiyathi terkait Penyelesaian Skripsi yang saya laksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi;

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 17/4/23
Access From (repository.uma.ac.id)17/4/23