

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik tergolong hal penting pada dunia pemerintahan selain regulasi, proteksi, dan distribusi sebab ditujukan guna menjalankan ketetapan pada aturan sebagaimana dalam UU No. 25 Tahun 2009 terkait pelayanan publik. Sebuah layanan publik akan diterima dengan baik oleh masyarakat umum dan secara menyeluruh adalah esensi dari birokrasi publik yang berkualitas. Layanan publik yang berkualitas adalah harapan yang besar bagi masyarakat, karena layanan tersebut seharusnya menjadi hak yang didapat oleh setiap individu. Akan tetapi, faktanya ditemukan beragam keluhan dan masukan yang disampaikan oleh masyarakat terkait dengan layanan publik. (Duhita 2018)

Pelayanan yang optimal dari aparat negara menjadi elemen bagian tidak terpisahkan terhadap pelayanan publik. Kualitas pemerintahan dikatakan baik dan beretika dapat diukur dari kualitas pelayanan yang diberikan, yang pada gilirannya membangun kepercayaan masyarakat pada pemerintah. Dalam konteks kehidupan bernegara, pemerintah berfungsi sebagai penyedia pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Indonesia adalah sebuah negara demokrasi, bukan negara otoriter, sehingga berbagai hak asasi warga negaranya sebagai prioritas utamanya. Maka pemerintah yang menjalankan prinsip *Good Governance* bertanggung jawab untuk bertindak, membuat keputusan, dan merumuskan kebijakan secara efektif, transparan, serta sesuai pada kepentingan umum, baik melalui berbagai instansi pemerintah maupun non-pemerintah. (Maria Stella 2019)

Administrasi kependudukan (adminduk) meliputi kegiatan pengaturan, penataan dokumen maupun data kependudukannya dengan mendaftarkan, melakukan pencatatan sipil, dan mengelola informasi (Rachman 2018). Tujuannya adalah memanfaatkan rekaman identitas kependudukan dari semua individu, termasuk Warga Negara Indonesia bahkan Warga Negara Asing guna mendukung pelayanan publik dan pembangunan di berbagai sektor.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau disebut dengan Disdukcapil adalah suatu instansi pemerintahan yang bergerak pada bidang administrasi kependudukan masyarakat Indonesia. Dalam UU Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana diubah dengan UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau Dispenduk Capil sebagai suatu instansi yang melaksanakan urusan administrasi kependudukan yang mempunyai kewajiban yaitu : (1) melakukan pendaftaran maupun pencatatan peristiwa kependudukan, (2) memberi pelayanan profesional kepada semua warga, (3) melakukan penertiban dokumen kependudukannya, (4) dokumensi hasil pendaftaran maupun pencatatan sipil, (5) menyimpan keamanan maupun kerahasiaan informasi, serta (6) melakukan verifikasi serta validasi data penduduk dalam pelayanan administrasi kependudukannya. (Undang-Undang RI, 2006)

Efektivitas pelayanan publik di suatu instansi pemerintahan diukur berdasarkan kecepatan pelayanan kepada masyarakat, kejelasan persyaratan, waktu, dan keputusan, serta kemudahan proses dokumen. Hal ini penting untuk menciptakan rasa nyaman dan kepercayaan terhadap instansi tersebut. Namun, banyak instansi pemerintahan di Indonesia yang belum memenuhi standar pelayanan dan masih banyak yang mengeluh tentang pelayanan yang rumit, memakan waktu, bahkan memerlukan kunjungan ulang hanya untuk mengurus satu dokumen. (Nimas 2020)

Dalam penelitian ini penulis fokus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu terkait dengan pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdapat beberapa pelayanan. Yang pertama, Pelayanan Pendaftaran Penduduk pada bagian ini petugas melayani kepengurusan dokumen seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Perubahan Status Kewarganegaraan, Surat Keterangan Pindah Keluar Negeri, Surat Keterangan Datang Dari Luar Negeri, Surat Keterangan Pindah Keluar Negeri, Pendaftaran Penduduk Orang Asing Tinggal Tetap, Surat Keterangan Tempat Tinggal. Yang kedua, bagian Pelayanan Pencatatan Sipil pada bagian ini petugas melayani kepengurusan dokumen yaitu Akta Kelahiran, Perceraian, Perkawinan, Kematian, Pengakuan Anak, Perubahan

Nama, Salinan Akta dan Surat-surat Keterangan mengenai pernikahan dan kelahiran.(Nimas 2020)

Kota Batu Terdiri dari 3 kecamatan, yaitu Kecamatan Batu, Kecamatan Bumiaji, Kecamatan Junrejo. Setiap kecamatan memiliki persebaran penduduk yang banyak. Berdasarkan laporan persebaran penduduk bulan Desember tahun 2023 oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu secara keseluruhan total penduduk sebesar 221.714 jiwa yang terdiri dari Kecamatan Batu memiliki persebaran penduduk 50.727 jiwa penduduk laki-laki dan 50.454 jiwa penduduk perempuan dengan total keseluruhan penduduk Kecamatan Batu Sebesar 101.181 jiwa. Kedua, Kecamatan Bumiaji memiliki persebaran penduduk 32.118 jiwa penduduk laki-laki dan 31.641 jiwa penduduk perempuan dengan total keseluruhan penduduk Kecamatan Bumiaji sebesar 63.759 jiwa. Ketiga, untuk Kecamatan Junrejo memiliki persebaran penduduk 28.545 jiwa penduduk laki-laki dan 28.229 jiwa penduduk perempuan dengan total keseluruhan penduduk Kecamatan Junrejo sebesar 56.774 jiwa. (DispendukCapil2023.)

Banyaknya persebaran penduduk di Kota Batu muncullah beberapa permasalahan yang terjadi dalam melayani pelayanan masyarakat. Yang pertama masyarakat masih minim pengetahuan tentang apa saja persyaratan pengurusan dokumen yang akan mereka buat. Hal tersebut menimbulkan petugas mengalami kendala dalam melakukan pencatatan atau perekaman data identitas penduduk tersebut. Sehingga hal itu akan berdampak pada masyarakat sendiri dan bisa memakan waktu untuk bolak balik mengurus persyaratan yang sudah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Masyarakat yang minim pemahaman terkait persyaratan yang telah ditetapkan oleh Dispenduk Capil akan merasakan hal atau kesan yang sangat “ ribet” terhadap instansi ini. Kedua, terkait ketersediaan belangko sehingga menghambat jalannya proses pembuatan dokumen yang akan mempengaruhi kecepatan pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat. (Nimas 2020)

Guna menanggapi berbagai persoalan tersebut, Dispenduk Capil Kota Batu mengembangkan solusi baru untuk merespons keluhan masyarakat Kota Batu, yakni dengan menciptakan inovasi pelayanan publik bernama Mosgun Pelampung

(Mobil Serbaguna Pelayanan Masuk Kampung). Inovasi ini memiliki tujuan guna memfasilitasi pelayanan bagi masyarakat dengan mobilitas tinggi dan memberikan kemudahan bagi warga yang harus melakukan perjalanan jauh untuk mengurus dokumen di kantornya.

Disdukcapil meluncurkan system layanan ke setiap desa dengan menggunakan Mosgun Pelampung. Sistem yang diterapkan Dispenduk Capil ini untuk menjemput bola dan keefektifan untuk menghadapi masalah. Mosgun Pelampung ini nantinya menyediakan pelayanan berupa pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP-EL), KIA, Akte Kelahiran maupun Kematian, serta KK. Melalui program Mosgun Pelampung ini dapat menambah kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Mosgun Pelampung ini melayani masyarakat di desa masing-masing. Untuk pelaksanaannya sendiri dijadwalkan setiap bulan dan di setiap bulannya memberikan kesempatan sejumlah 4 desa. Setiap desa diberi jangka waktu kurang lebih 3 hari untuk mengurus dokumen yang masyarakat butuhkan. Untuk prosedur pelaksanaannya masyarakat cukup datang ke Mosgun Pelampung yang berada di Kantor Desa setempat dan membawa beberapa syarat dari Disdukcapil Kota Batu. Demikian memiliki tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen keperluannya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang tersebut peneliti merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana efektifitas pelaksanaan Mosgun Pelampung (Mobil Serbaguna Pelayanan Masuk Kampung) ?
2. Apa saja yang menjadi factor penghambatan pelaksanaan Mosgun Pelampung (Mobil Serbaguna Pelayanan Masuk Kampung) ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dari rumusan masalah tersebut adalah :

1. Untuk mengetahui seberapa efektifnya inovasi ini dalam melaksanakan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan public di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ?

1.4 Manfaat Penelitian

1.3.1 Manfaat Akademis

Riset dilaksanakan menjadi suatu kajian pada ranah keilmuan Pemerintahan, harapan untuk memperoleh wawasan tentang bagaimana keefektifan inovasi dari suatu pelayanan publik di Disdukcapil Kota Batu. Mahasiswa dapat memperkaya kajian mata kuliah pelayanan sector publik. Melalui riset yang dilaksanakan harapannya pembaca memahami pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara kepada masyarakatnya.

1.3.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Pemerintah

Adapun manfaatnya menjadi saran dalam mengoptimalkan inovasi terkait berbagai program untuk memberikan pelayanan publik hingga memunculkan dampak meningkatnya kepercayaan warga serta mampu memberi pelajaran yang bermutu.

2. Bagi Masyarakat

Sebagai pengetahuan untuk warga mengenai tujuan dilaksanakan pelayanan publik yang menjadi keharusan pemerintah untuk masyarakatnya serta agar warga paham dengan berbagai inovasi dari hal itu sebagaimana program Mosgun Pelampung pada Disdukcapil Kota Batu.

3. Bagi Peneliti Lain

Temuan dari riset ini diharapkan memberi rujukan literature untuk peneliti dengan memiliki ketertarikan tema serupa ataupun menjadi suatu evaluasi.

1.5 Definisi Konseptual

1.4.1 Efektivitas

Efektivitas berasal dari bahasa Inggris yang berarti effective yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Secara umum, pengertian dari efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau pencapaian suatu tujuan yang diukur dengan kualitas, kuantitas, dan waktu, sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya (Rosalina 2012). Efektivitas juga merupakan salah satu hal yang sangat penting di segala aspek, karena bisa dijadikan sebagai salah satu tolak ukur dalam keberhasilan suatu kegiatan, jika kegiatan tersebut bisa berhasil, berarti kegiatan tersebut sangat efektif.

Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Pemahaman efektivitas ini pada dasarnya terkait dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan. Kegiatan operasional dikatakan efektif jika proses kegiatan mencapai tujuan dan tujuan akhir dari kebijakan (spending wisely), dan efektivitas adalah ukuran keberhasilan atau kegagalan organisasi untuk mencapai tujuannya. Jika suatu organisasi berhasil mencapai tujuan, maka organisasi dikatakan telah berjalan secara efektif.

1.4.2 Inovasi

Inovasi merupakan pengenalan elemen baru dalam suatu proses dengan maksud menciptakan perubahan yang signifikan. Menurut Ellitan dan Anatan, inovasi yaitu transformasi sebuah organisasi dengan melibatkan aspek kreativitas dalam menciptakan hal-hal baru, seperti jasa, produk, ide, ataupun proses baru. Inovasi juga diartikan perubahan yang direncanakan dan melibatkan

pengembangan teknologi serta penggunaan alat baru dalam konteks kerja suatu instansinya.(Suhaeni 2018).

organisasi swasta maupun pemerintahan. Dalam konteks penyelenggaraan organisasi seperti instansi pemerintah, inovasi menjadi kunci untuk menjawab perubahan lingkungan dan tantangan yang dihadapi, baik dari dalam lembaga maupun dari masyarakat, melalui peningkatan kinerja melalui program dan pelayanan. Dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, inovasi menjadi penting untuk memperbarui dan meningkatkan setiap prosesnya. Oleh karena itu, inovasi dalam pelayanan publik menjadi krusial untuk mencapai efektivitas, efisiensi, dan tanggung jawab yang lebih baik dalam memberikan pelayanan, melalui upaya-upaya inisiatif, penyesuaian prosedur, dan keterbukaan pada warga.(Mirnasari 2013).

1.4.3 Pelayanan publik

Pelayanan publik dijelaskan sebagai rangkaian aktivitas dengan tujuan untuk melaksanakan pemenuhan kebutuhan layanannya mengacu pada ketentuan hukum untuk seluruh penduduknya yang melibatkan penyediaan jasa, barang, maupun layanan administrasi dari adanya lembaga pelayanan publik.(Undang-Undang RI, 2009).

Penyedia layanan publik merupakan badan pemerintah yang secara langsung terbagi menjadi unit-unit layanan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Keberhasilan layanan ini tercermin melalui Indeks Kepuasan Masyarakat yang diukur dari harapan dan kebutuhan nyata yang dipenuhi oleh para penerima manfaat. Namun, dalam beberapa kasus, pelayanan publik dapat bekerja sama dengan sektor swasta atau bahkan diserahkan sepenuhnya ke sektor swasta jika dianggap lebih efisien serta mampu memberikan kepuasan maksimal kepada warga yang dilayani.

Dalam penelitian (Endahvestikowati,2015) mengutip tulisan Rahardjo Adisasmita tentang pelayanan publik wajib memiliki standar pelayanan publik sebagai jaminan adanya kepastian pelayanan. Standar pelayanan publik meliputi :

- 1) Prosedur layanan
- 2) Waktu Penyelesaian

- 3) Produk layanan
- 4) Biaya layanan
- 5) Sarana dan Prasarana
- 6) Kompetensi penyedia layanan

1.5.4 Program Mosgun Pelampung (Mobil serbaguna Pelayanan Masuk Kampung)

Charles menyatakan bahwa program adalah metode yang diakui untuk mencapai tujuan tertentu, dengan adanya beberapa ciri khas yang dapat membantu seseorang dalam mengenali apakah suatu kegiatan dapat diidentifikasi menjadi program ataupun tidak (Shalfiah 2013) yaitu :

1. Program cenderung membutuhkan staff, contohnya untuk melaksanakan program atau sebagai pelaku program
2. Program memiliki identitas sendiri yang bila berjalan secara efektif dapat diakui oleh public.

Dalam rangka peningkatan mutu pelayanan Di Kota Batu khususnya di bidang pelayanan Dispenduk Capil sudah meluncurkan sebuah inovasi yaitu Mosgun Pelampung. Invoasi ini dibuat guna mempermudah pelayanan masyarakat yang harus menempuh jarak jauh untuk mengurus suatu dokumen maupun memberikan kemudahan pelayanan masyarakat yang memiliki aktivitas yang padat. Dispenduk Capil meluncurkan system layanan masuk desa dengan mobil keliling disebut Mosgun Pelampung. (Nimas 2020)

Sistem yang diterapkan oleh Dispenduk Capil ini bertujuan untuk meningkatkan responsivitas dan efektivitas dalam menangani masalah terkait pelayanan. Melalui Mosgun Pelampung ini, Dispenduk Capil menyediakan layanan seperti pembuatan KTP-EL, Akta Kelahiran, KK serta yang lainnya. Program ini haapannya mampu merubah persepsi warga pada kualitas pelayanannya dari pemerintah. Dispenduk Capil telah menetapkan jadwal untuk mengunjungi setiap Kantor Desa di Kota Batu, dimana mereka akan mengunjungi empat Desa setiap bulannya.(Nimas 2020)

1.6 Definisi Operasional

Menurut Definisi Operasional adalah suatu definisi mengenai variabel yang akan dirumuskan berdasarkan karakteristik variabel yang akan diamati. Peneliti harus menentukan dan memilih definisi operasional yang paling relevan dengan variabel yang akan diteliti, adapun definisi operasional dalam penelitian ini berupa:

1. Efektivitas Mosgun Pelampung di Disediakan Capil Kota Batu:

1. Prosedur Pelayanan

Adalah salah satu indikator yang acapkali ditanyakan pengguna pelayanan. Sistem, Mekanisme dan Prosedur merupakan rangkaian proses pelayanan yang disusun secara jelas dan pasti, yang berbentuk sebuah bagan dan secara tegas menggambarkan tata cara yang harus ditempuh pengguna untuk memperoleh layanan.

2. Jangka Waktu Penyelesaian

Merupakan tenggat waktu pemberian layanan oleh penyelenggara layanan. Kepastian waktu, jelas menjadi hal penting yang perlu diketahui pengguna pelayanan. Melalui kejelasan waktu pelayanan, pengguna bisa senantiasa berada dalam kondisi tenang dalam menjalani setiap tahap layanan yang dilalui

3. Produk Layanan

Penyelenggara wajib mempublikasikan aneka produk layanan yang ada. Melalui publikasi tersebut, pengguna bisa melihat keseluruhan produk pelayanan yang disediakan penyelenggara, sehingga kelangsungan pelaksanaan layanan public yang berkualitas dapat tercipta dan senantiasa terjaga.

4. Biaya Layanan

Penyelenggara harus menampilkan tanda "GRATIS" di unit pelayanannya untuk layanan yang diberikan tanpa biaya.

Dengan demikian, kejelasan dapat dipastikan dan kemungkinan terjadinya praktik pungutan liar (pungli) dapat dihindari.

5. Sarana dan Prasarana

Guna menjaga kualitas layanan, penting bagi sebuah Unit pelayanan untuk memiliki fasilitas yang memadai. Hal ini diperlukan agar pengguna merasa nyaman ketika menggunakan layanan tersebut.

6. Kompetensi penyedia layanan

Di unit pelayanan yang bermutu, keberadaan keahlian ataupun kompetensi pada penyedia layanan sangatlah penting. Dengan demikian, pengguna layanan akan menerima pelayanan yang sesuai dengan standar yang diharapkannya.

2. Faktor penghambat Mosgun Pelampung

1. Minimnya kesadaran masyarakat terkait Administrasi Kependudukan
2. Kendala Jaringan Server Pusat

1.7 Metode Penelitian

1.1.1 Jenis Penelitian

Riset ini menerapkan riset kualitatif yaitu jenis pendekatan yang digunakan untuk menjelaskan, melakukan eksplorasi, dan memahami suatu makna yang terkandung dalam permasalahan sosial ataupun kemanusiaan (Creswell 2016) metode penelitian kualitatif merupakan salah satu jenis metode untuk mendeskripsikan, mengeksplorasi dan memahami pada makna yang berasal dari masalah social atau kemanusiaan.

Riset yang dilaksanakan memakai teknik deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan beragam kejadian yang terjadi, baik itu fenomena dengan sifat alamiah maupun buatan misalnya karakteristik, aktivitas, perubahan, kesamaan, hubungan maupun perbedaan satu fenomenanya dengan lain-lain. (Izzani 2021).

A. Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Data primer yaitu data yang pengumpulannya dilaksanakan dengan langsung dari lapangan oleh peneliti ataupun pihak yang terlibat, seperti Kepala Disdukcapil Kota Batu. Biasanya, sumber data primer berasal dari individu-individu yang memberikan informasi, misalnya melalui hasil wawancara yang dilaksanakan oleh peneliti. Oleh karena itu, data primer diperoleh dengan wawancara serta pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti selama menjalani magang di Disdukcapil Kota Batu.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder yakni informasi dengan terkumpul tidak langsung menggunakan berbagai media. Umumnya, data sekunder berbentuk catatan ataupun laporan historis yang tersimpan pada arsip, baik yang sudah diterbitkan maupun yang belum. Penggunaan data sekunder memiliki keunggulan dalam mengurangi biaya dan waktu yang dibutuhkan karena tidak memerlukan kunjungan langsung ke lokasi penelitian atau melakukan wawancara. Dengan demikian, data dapat diperoleh dari buku, jurnal, sumber informasi media cetak atau online, dan peneliti dapat membandingkan data ini dengan data utama serta mendapatkan sudut pandang tambahan.

B. Subjek Penelitian

Subjek penelitian diartikan dengan orang yang berkemampuan menyampaikan informasi terkait dengan topik yang sedang diteliti. Peneliti akan memusatkan perhatiannya pada efektivitas inovasi pelayanan publik melalui program Mosgun Pelampung di Kota Batu. Dengan demikian, subjeknya mencakup:

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu
2. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
3. Staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu
4. Masyarakat pengguna pelayanan

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Yakni metode dengan melibatkan observasi langsung kepada objek risetnya. Pada konteks riset yang dilaksanakan, hal ini dilakukan di Disdukcapil Kota Batu, Jawa Timur.

2. Wawancara

Yakni cara pengumpulan data melalui pewawancara memberikan pertanyaan secara langsung pada responden, dan jawaban yang diberikan dicatat atau direkam. Narasumber yang diwawancarai dalam penelitian ini adalah Kepala Disdukcapil Kota Batu beserta stafnya.

3. Dokumentasi

Yakni teknik yang dipakai dalam rangka mengumpulkan data historis yang berarti. Informasinya yang diperoleh memiliki nilai yang relevan sepanjang waktu, sehingga dapat diandalkan sebagai bukti yang akurat dalam penelitian. Dalam konteks penelitian ini, dokumentasi akan menghasilkan informasi penting yang terkait dengan topik magang riset.

4. Teknik Analisi Data

Analisi data dalam penelitian ini menggunakan 4 jenis alur yang akan digunakan (Huberman,2018) :

1. Pengumpulan Data

Hal ini menjadi tahapan awal yang dijalankan pada suatu riset. Datanya didapat dengan pengamatan, dokumentasi maupun wawancara, guna didapat informasi primer beserta sekunder..

2. Reduksi Data

Tahap ini melibatkan proses menyederhanakan, mengabstraksi, dan mentransformasikan data mentah dari catatan lapangan. Ini melibatkan analisis teliti dan pengelompokkan data berdasarkan masalah, disajikan dalam ringkasan singkat. Data yang telah direduksi mencakup seluruh informasi terkait dengan permasalahan risetnya.

3. Penyajian Data

Langkah analisis berikutnya yakni menyajikan data. Ini melibatkan pengorganisasian informasi yang terstruktur, memungkinkan untuk mengambil kesimpulan. Pada tahap ini, penelitian berfokus pada penyusunan data relevan sehingga informasi yang diperoleh disimpulkan serta memiliki signifikansi dalam menjawab masalah riset.

4. Penarikan Kesimpulan

Dalam riset ini dilaksanakan pengambilan kesimpulan guna mendapat hasil dari riset yang dijalankan. Penarikan simpulan ini termasuk upaya yang dilaksanakan guna mendapatkan ataupun memahami signifikansi dari pola, hubungan sebab-akibat, serta proposisi yang teridentifikasi dalam data. Tahapan ini termasuk tahap terakhir dalam proses analisis serta pengolahan data.

