

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan dan teknologi memiliki dampak yang signifikan terhadap sistem pelayanan publik. Sebagai penyelenggara pelayanan publik pemerintah harus mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk standar pelayanan yang diberikan sesuai dengan prinsip pelayanan publik, termasuk memberikan pelayanan secara profesional. Hal ini didasarkan pada indikator kinerja pemerintah yang terlihat, yaitu pemberian pelayanan kepada masyarakat, yang dapat diapresiasi dan dirasakan oleh masyarakat. Kedua, memenuhi kewajiban pemerintah serta hak dan kebutuhan seluruh warga negara.

Kota Malang yang terletak di Provinsi Jawa Timur, merupakan salah satu Kota terbesar di wilayah tersebut dengan populasi mencapai 2,5 juta penduduk. Sebagai salah satu kota terbesar, Kota Malang memiliki berbagai bentuk permasalahan yang terjadi baik infrastruktur, tata kelola pemerintah, dan terkait permasalahan pelayanan pengaduan. Layanan pengaduan juga merupakan salah satu sarana bagi Masyarakat untuk menyampaikan keluhan, kritik, dan juga saran yang diajukan kepada pemerintah. Dengan melalui layanan pengaduan Masyarakat dapat berpartisipasi dalam Pembangunan Kota Malang.

Dalam layanan publik di Kota Malang, dapat dinilai dari sejauh mana pemerintah memenuhi standar pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Di Kota Malang sendiri pada tahun 2017, penilaian terhadap tingkat kepatuhan pelayanan publik mencapai 60,29 yang berada dalam zona kuning. Evaluasi terhadap layanan publik ini didasarkan pada 9 parameter yang merupakan standar operasional, termasuk jangka waktu layanan, biaya layanan, mekanisme atau prosedur pelayanan, informasi layanan, dan ketersediaan informasi tentang layanan publik baik melalui elektronik maupun non-elektronik. Informasi mengenai layanan publik dapat disajikan melalui laman dinas terkait secara elektronik, sementara informasi non-elektronik dapat disampaikan melalui poster, leaflet, atau booklet.

Pada masa kini, kemajuan teknologi informasi telah menghasilkan transformasi yang sangat signifikan. Manusia mengembangkan teknologi dengan tujuan dan dorongan untuk meningkatkan kualitas hidup mereka. Mereka berupaya menghasilkan inovasi teknologi yang dapat mempermudah tugas-tugas mereka, walaupun beberapa teknologi tersebut mungkin sudah lama dikenal oleh masyarakat. Orang-orang mulai mengenali tulisan tangan dan mengembangkan huruf dengan bantuan catatan dan sejarah mesin. Penemuan mesin tik menandai awal dari perkembangan teknologi untuk membuat dokumen dan mengirim pesan kepada orang lain. Penemuan listrik membuat pekerjaan manusia lebih mudah (Eko & Hariadi, 2016)

Konsep *Smart City* adalah ide mengenai Kota cerdas yang memungkinkan warga untuk efisien mengelola sumber daya Kota, sambil menyediakan informasi yang relevan sebelumnya saat warga dan lembaga terlibat dalam kegiatan atau bersiap menghadapi situasi yang tidak terduga. Konsep tersebut muncul sejalan dengan kemajuan teknologi informasi yang terus-menerus, merambah hampir di setiap kelurahan, tua dan muda, kaya dan miskin. Orang dapat Berinteraksi menjadi lebih lancar dan efisien, memperoleh data yang dibutuhkan dengan lebih cepat, dan melakukan tugas lain dengan mudah, lebih cepat, dan lebih tepat. (Wanto, 2018) Kemajuan teknologi informasi telah menyebabkan pertumbuhan yang cepat dalam penggunaan perangkat digital di Indonesia. Data menunjukkan bahwa sekitar 88,11 juta penduduk Indonesia telah menggunakan internet.

Pemerintah Daerah menjelaskan melalui Perubahan Undang-Undang No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pada Bagian 21 yang berjudul Inovasi Daerah di Pasal 386 hingga 390 UU 23/23 Tahun 2014, bahwa inovasi memiliki potensi untuk meningkatkan kinerja pemerintah daerah. Pembaharuan dalam pelaksanaan pemerintahan daerah dianggap sebagai inovasi. Dalam merencanakan kebijakan inovatif, pemerintah daerah berpegang pada prinsip-prinsip seperti peningkatan efektivitas, peningkatan mutu layanan, dan menghindari konflik kepentingan. dilakukan secara terbuka untuk kepentingan umum. Memenuhi nilai kesopanan. Dan hasilnya tidak dapat dijelaskan demi dirinya sendiri.

Kota Malang sedang berupaya menciptakan Smart City sesuai dengan konsepnya, yaitu mengembangkan dan mengelola kota dengan memanfaatkan

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Hal ini bertujuan untuk menghubungkan serta mengelola berbagai sumber daya Kota dengan cara yang efektif dan efisien, dengan fokus pada maksimalisasi pelayanan kepada masyarakat dan dukungan terhadap pembangunan daerah. Dengan kehadiran Smart City, manfaatnya dapat dirasakan saat ini untuk menciptakan lingkungan daerah yang lebih nyaman, menggabungkan kreativitas budaya setempat dengan prinsip-prinsip keberlanjutan, dan mengadopsi teknologi dengan ciri khasnya sendiri. (Subekti & Gustomy, 2018)

Dilihat dari situasi terkini di Kota Malang, terdapat beragam sistem manajemen pemerintahan yang mengadopsi teknologi. Upaya juga dilakukan untuk meningkatkan pengembangan E-Government dalam administrasi pemerintah Kota tersebut. Dapat diamati dari beberapa instansi di daerah Kota Malang sudah menggunakan sarana maupun penggunaan pelayanan melalui media online. Dalam pembangunan Smart City e-government digunakan sebagai alat utama dalam pengembangannya, maka perlunya melihat sejauh mana kesiapan e-government dalam pengembangan Kota Malang menuju *Smart City*.

Upaya pemerintah Kota Malang yakni menerapkan *E-Government* dengan tujuan meningkatkan pelayanan public yang responsive. *E-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang memungkinkan mereka untuk mengubah hubungan mereka dengan masyarakat, dunia bisnis, dan pihak yang berkepentingan lainnya. Dalam praktiknya, *e-government* adalah penggunaan internet untuk menjalankan urusan pemerintah dan memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan berfokus pada pelayanan masyarakat. (Muliawaty & Hendryawan, 2020). Pentingnya e-government, yang memiliki kemampuan untuk mengurangi kesalahan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik tentunya dalam layanan pengaduan. Pihak swasta telah mengakui bahwa konsep sistem elektronik berfungsi dengan baik, sehingga diputuskan bahwa itu harus diadopsi dalam administrasi elektronik. Keberhasilan implementasi Smart City di Kota Malang menjadi sangat penting karena berbagai tantangan perkotaan umum seperti masalah kemacetan, isu lingkungan, permasalahan sosial, dan aspek ekonomi. (Utama Andri Arjita, 2017)

Dalam rangka mengembangkan Kota Malang, salah satu tentang strategi untuk meningkatkan pelayanan public dan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat harus juga mempertimbangkan kebutuhan masyarakat umum adalah dengan melaksanakan layanan pengaduan. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus dipertimbangkan dengan memperhatikan kebutuhan umum masyarakat. adalah dengan melaksanakan pelayanan pengaduan. Dengan begitu, pemerintah bisa menilai kualitas pekerjaan sebagai penyelenggara terkait aturan yang dibuat oleh pemerintah sangat baik dalam memastikan bahwa kehidupan setiap orang berjalan dengan baik dan memberikan mereka lingkungan yang nyaman, hal ini mencakup penyediaan barang dan jasa yang bermutu juga mempunyai nilai manfaat bagi masyarakat luas.(Yunus & Fauzi, 2022)

Respon kelembagaan berfungsi sebagai pengawas terhadap kebutuhan atau keinginan masyarakat, mencegah munculnya sikap skeptis dalam masyarakat yang penting, strategi pengaduan harus dirancang untuk meminimalkan dampak negatif dari penyedia layanan sambil berkonsentrasi pada pengaduan pengelolaan. Masyarakat umum adalah kelompok yang bertanggung jawab untuk memperoleh bantuan yang baik atau bermutu. Dengan demikian, pemerintah dapat menilai kualitas pekerjaan sebagai kontraktor. Peraturan yang dibuat oleh pemerintah sangat baik untuk memastikan bahwa kehidupan setiap orang berjalan dengan baik dan memberikan mereka lingkungan yang nyaman, hal ini mencakup penyediaan barang dan jasa yang bermutu juga mempunyai nilai manfaat bagi masyarakat luas.(Utomo, 2008)

Peningkatan jumlah pengaduan menunjukkan bahwa sistem pengelolaan pemerintah masih kurang baik dan perlunya perbaikan sistem dan prosedur. Ketidakcocokan antara harapan masyarakat dan hasil yang diberikan menjadi penyebab utama lonjakan pengaduan. Ini menyoroti perlunya peninjauan kebijakan, prosedur, atau implementasi tertentu. Pengaduan yang terus meningkat menunjukkan perlunya pembaruan, perbaikan, atau perubahan signifikan dalam sistem atau layanan yang disediakan. Lonjakan pengaduan juga mencerminkan adanya ketidaksempurnaan dalam komunikasi atau pemahaman antara pemerintah atau penyedia layanan dengan masyarakat.

Pentingnya transparansi dan komunikasi yang efektif ditekankan untuk mencegah ketidakjelasan atau kesalahpahaman sebagai sumber keluhan. Pihak berwenang diimbau untuk mengambil langkah-langkah guna memperbaiki, mengoptimalkan, atau mengadaptasi kebijakan dan praktik yang ada. Ini melibatkan pembaruan sistem, peningkatan pelatihan bagi petugas layanan, serta peningkatan komunikasi publik.

Dengan mengamati kejadian di KOMINFO Kota Malang dalam menyediakan layanan publik, khususnya layanan pengaduan masyarakat. Maka peneliti disini memfokuskan penelitian terkait kebijakan mekanisme pengaduan Masyarakat dan juga efektivitas dalam layanan pengaduan Sambat Online dengan mengangkat judul” EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI SAMBAT ONLINE DI KOTA MALANG”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan masalah yang telah diuraikan pada konteks sebelumnya, rumusan penelitian ini dapat dirinci sebagai berikut :

- a. Bagaimana efektivitas pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Sambat Online di Kota Malang?
- b. Apa faktor penghambat dalam efektivitas pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Sambat Online di Kota Malang?

## **1.3. Tujuan Masalah**

- a. Untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Sambat Online di Kota Malang.
- b. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam efektivitas pelaksanaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Sambat Online di Kota Malang.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Harapannya, manfaat secara teoritis dari penelitian ini diinginkan dapat menambah pengetahuan serta juga menambah informasi bagi peneliti dan pembaca, terkait efektivitas pelaksanaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Sambat Online dalam memberikan sumbangsih pemikiran untuk

menciptakan proses pencapaian keputusan dan pelaksanaan yang dapat dipertanggung jawabkan secara bersama. Dengan adanya jejaring antar lembaga serta adanya kebijakan publik yang dapat diterima dan membantu masyarakat.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini akan memberikan kontribusi teoritis yang bermanfaat bagi pemerintah Kota Malang dalam meningkatkan pelayanan pengaduan kepada masyarakat melalui saluran pelaporan yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang atas nama pemerintah Kota Malang". Selain itu juga, mampu memberikan kontribusi bagi pemangku kepentingan yakni Pdf Yang berkaitan dengan pengelolaan pelayanan publik dalam bentuk pengaduan masyarakat melalui aplikasi Sambat Online.

### **1.5. Definisi Konseptual**

#### **1.5.1 Efektivitas**

Efektivitas sebagai tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan kata lain, tingkat pencapaian tujuan atau sasaran tersebut menunjukkan tingkat efektivitas. Kata dalam bahasa Inggris "effective," yang menunjukkan pencapaian atau keberhasilan dalam suatu tindakan khusus, adalah tempat pertama kali munculnya kata "efektif." Sebuah kamus ilmiah umum mendefinisikan efektivitas sebagai tingkat sejauh mana suatu alat digunakan dengan akurat, hasil yang dihasilkannya, atau kemampuannya untuk membantu mencapai tujuan tertentu. Kita dapat menyimpulkan bahwa, dari segi efektivitas, ini adalah metrik yang menunjukkan seberapa baik manajemen telah melakukan kinerja dalam hubungannya dengan tujuan yang ditetapkan seperti kuantitas, kualitas, dan waktu. Efektivitas, menurut H. Emerson, adalah ukuran seberapa baik tujuan atau objektif yang telah ditetapkan terpenuhi.

#### **1.5.2 Pelayanan Publik**

Konsep Paradigma *New Public Service* (NPS) muncul melalui karya berjudul *The New Public Service Serving, not Steering*" yang ditulis oleh Janet V. Dornhart dan Robert B. Denhardt pada tahun 2003. Sesuai dengan

ketentuan dasar dan prosedur yang telah ditetapkan, pelayan memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi. Ini dikenal sebagai pemberian pelayanan. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, pemerintah pada dasarnya berfungsi sebagai penyedia layanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, birokrasi publik memiliki tanggung jawab dan kewajiban untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas dan bersifat profesional. Kunci dari pelayanan publik adalah kemampuan pemerintah dalam menyediakan berbagai jenis layanan publik yang responsif dan bermutu kepada kebutuhan masyarakat.

Dalam jurnal (Chairi & Irawan, 2023) Menurut Moenir pelayanan publik adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok individu merujuk pada faktorial materi melalui sistem, prosedur tertentu, serta memenuhi kepentingan masyarakat sesuai hak-haknya. Tujuan dari pelayanan publik adalah menyediakan layanan yang diinginkan atau diperlukan oleh masyarakat, dan secara jelas menginformasikan kepada publik mengenai opsi serta metode akses yang telah disiapkan oleh pemerintah.

Pemberian layanan kepada masyarakat adalah suatu isu yang dapat dianggap cukup kompleks. sebelum mengeksplorasi manajemen pelayanan publik yang bagaimana dapat direkomendasikan dalam memberikan pelayanan publik kita pasti perlu memahami ciri-ciri khusus dalam pelayanan publik itu sendiri. (Achmad Nurmandi, 2014) Layanan juga dapat diartikan sebagai penyedia layanan (services) yang menangani kebutuhan individu atau warga negara yang tertarik pada suatu organisasi, mengikuti aturan dan prosedur dasar. Seperti yang saya katakan sebelumnya, pemerintah pada dasarnya adalah layanan kepada rakyat. Maka, tugas dan tanggung jawab pemerintah adalah menyediakan layanan publik yang berkualitas dan dapat dipercaya. Inti dari pelayanan publik adalah kemampuan pemerintah dalam memberikan berbagai layanan kepada masyarakat dengan kualitas dan kecepatan yang optimal.

Penyelenggara layanan publik adalah lembaga negara yang dibagi menjadi unit-unit layanan yang memberikan pelayanan langsung kepada

warga negara.(Imrohatuddin, 2017) tujuan pelaksanaan pelayanan publik adalah mempersiapkan layanan yang diinginkan atau diperlukan oleh masyarakat, serta secara jelas menyampaikan kepada publik mengenai opsi dan cara mengaksesnya yang telah disiapkan oleh pemerintah.

### **1.5.3 Sambat Online**

Sambat Online, yang merupakan singkatan dari Sistem Aplikasi Masyarakat Bertanya Online, adalah sarana di mana warga Kota Malang dapat mengirimkan kritik, rekomendasi, pertanyaan, atau pengaduan terkait Pemerintahan Kota Malang. Dinas Komunikasi dan Informatika menawarkan inisiatif Sambat Online untuk memfasilitasi pengaduan melalui platform online. Pengguna dapat mengirimkan pengaduan secara langsung melalui situs web atau melalui pesan singkat.

Dasar hukum untuk pelayanan publik berbasis layanan pengaduan Sambat Online ini berasal dari Undang-undang Nomor 141 Tahun 2008 tentang KIP, yang kemudian diimplementasikan melalui Peraturan Wali Kota Malang Nomor 19 Tahun 2010 tentang penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah Kota Malang.

## **1.6. Definisi Operasional**

Definisi operasional dirancang untuk mengatasi potensi kesalahan interpretasi dan mencegah kesalahpahaman dalam penafsiran istilah-istilah yang terdapat dalam judul penelitian. Penelitian ini, yang berjudul "Efektivitas Pelaksanaan Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Sambat Online," menunjukkan bahwa Pemerintahan Kota Malang memiliki tujuan untuk memajukan teknologi guna meningkatkan mutu layanan di wilayah tersebut..

1. Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Sambat Online di Kota Malang.
2. Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Sambat Online.
3. Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Sambat Online
4. Faktor Penghambat dalam Pelayanan Sambat Online

## **1.7. Metode Penelitian**

### **1.7.1 Jenis Penelitian**

Dalam studi ini, metode penelitian yang diterapkan disebut sebagai kualitatif, dikenal sebagai metode yang relatif baru. Meskipun awalnya



dikenal sebagai metode positivistik karena asal-usulnya, kini disebut sebagai metode artistik karena didasarkan pada pendekatan seni, di mana proses penelitian lebih cenderung bersifat seni dan kurang terstruktur. Metode ini mengambil landasan filosofi dari postpositivisme dan digunakan untuk menyelidiki kondisi objek secara alamiah (Prof. Dr. Sugiyono, 2017b)

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif yang fokus pada pengumpulan data deskriptif baik dalam bentuk tulisan maupun lisan dari individu yang menjadi subjek observasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan dasar yang kokoh guna menggambarkan dengan jelas objek dan subjek yang akan diinvestigasi sesuai dengan realitas lapangan. Penelitian ini bertujuan untuk merinci dan menjelaskan secara mendalam mengenai efektivitas pelaksanaan layanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Sambat Online.

Sumber data dalam penelitian ini merujuk kepada subjek tempat data diperoleh. Dalam proses pengumpulan data, teknik yang digunakan melibatkan subjek atau unit penelitian sebagai sumber data yang diperoleh secara langsung dari lapangan. Dengan demikian, sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini mencakup subjek atau unit penelitian tersebut:

- 1. Sumber data primer** , data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.(Prof. Dr. Sugiyono, 2017b) Baik melalui metode khusus atau dalam rentang waktu tertentu. Informasi ini diperoleh langsung dari individu pertama atau diberikan oleh informan atau narasumber, di mana penulis memperolehnya melalui interaksi langsung, seperti wawancara, dialog, atau partisipasi langsung dalam suatu kegiatan untuk mendapatkan informasi secara langsung dan yang diperlukan sumber data primer tersebut peneliti adalah Bpk. Muhammad Nur Widiyanto S.Sos selaku kepala dinas DISKOMINFO dengan data yang diperlukan yakni mencari informasi tentang inovasi pelayanan public, Ibu Ismintarti S.P selaku kepala bidang informasi publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dimana data yang diperlukan mencari informasi terkait bagaimana pelaksanaan pelayanan pengaduan Sambat Online di Kota Malang dan yang terakhir beberapa staf disana yang bertujuan untuk menanyakan

tentang sistem maupun kendala terkait pelaksanaan pelayanan pengaduan Sambat Online.

2. **Sumber data sekunder**, Sumber data tidak langsung merujuk pada informasi yang tidak diperoleh secara langsung, melainkan melalui perantara seperti orang lain atau dokumen (Prof. Dr. Sugiyono, 2017a) Sumber data yang dikumpulkan atau didapatkan melalui beberapa Kebijakan pemerintah terkait proses pengaduan di Kota Malang mencakup Peraturan Wali Kota Malang Nomor 19 Tahun 2010 mengenai Pelaksanaan Pelayanan Penanganan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Malang. Dalam konteks ini, terdapat pelaporan pengaduan masyarakat melalui platform Sambat Online pada tahun 2020-2022, serta berita yang berkaitan dengan evaluasi kebijakan pengaduan Sambat Online. Lalu data juga diperoleh melalui website resmi Pemkot Kota Malang yakni MalangKota.go.id portal pelayanan public berbasis elektronik. Sumber ini berfungsi sebagai informasi pendukung untuk data primer, sementara data sekunder dapat diperoleh oleh peneliti dari sejumlah jurnal penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

### 1.7.2 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan informasi bisa dilakukan di berbagai lingkungan, menggunakan berbagai sumber, dan melibatkan metode yang beragam (Prof. Dr. Sugiyono, 2017b) Oleh karena itu, diperlukan metode pengumpulan data sebagai berikut :

#### 1. Interview

Dalam studi pendahuluan, wawancara digunakan sebagai metode pengumpulan data untuk menentukan masalah yang akan diteliti. Selain itu, metode ini juga berguna jika peneliti ingin mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam dari responden, terutama ketika jumlah respondennya terbatas. Pengumpulan data melibatkan penyusunan instrumen penelitian berupa kumpulan pertanyaan tertulis. Saat melakukan wawancara, responden diajukan pertanyaan dan data dihimpun melalui pencatatan. Pengumpulan data dapat dibantu dengan menggunakan alat seperti perekam suara, foto, ,

dan materi lainnya selain pedoman wawancara. untuk memastikan kelancaran pelaksanaan wawancara. (Prof. Dr. Sugiyono, 2017)

No.	Nama	Jabatan	Data yang akan diteliti
1.	Muhammad Nur Widianto S.Sos	Kepala Dinas	Tentang pelayanan pengaduan di Kota Malang
2.	Ismintarti S.P	Kepala Bidang Informasi Publik	Tentang pelaksanaan pelayanan pengaduan Sambat Online terkait Sistem, SDM Pengelola, Realita pelaksanaan pelayanan pengaduan
3.	Candra	Admin Koordinator Pengaduan DISKOMINFO	Tentang bagaimana pengelolaan pengaduan, hambatan dalam pelaksanaan layanan pengaduan.
4.	Rista	Staf Bidang Aptika DISKOMINFO bagian sistem Sambat Online	Berkaitan tentang sistem juga mekanisme terkait aplikasi sambat online.

Tabel 1. 1. Tabel Wawancara

## 2. Observasi

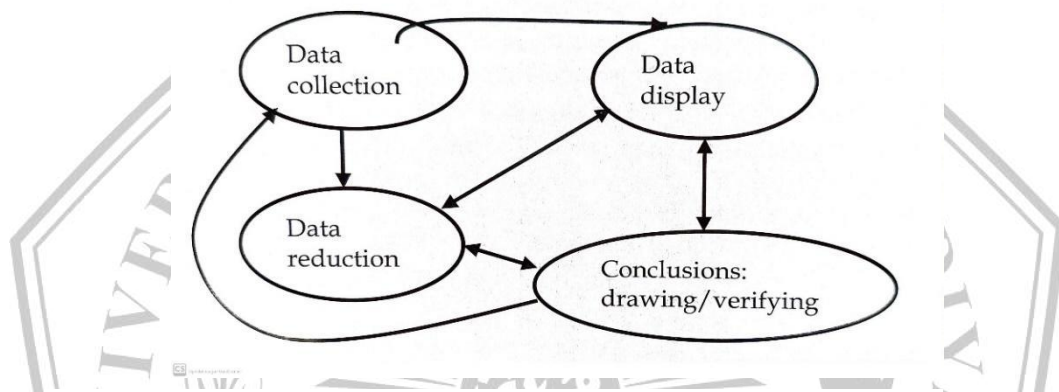
Dalam penelitian ini, metode Observasi terstruktur diterapkan, yaitu suatu bentuk hal-hal diamati secara sistematis, waktu pelaksanaannya, dan lokasinya. Oleh karena itu, observasi dilakukan setelah peneliti memiliki pemahaman yang jelas mengenai variabel-variabel yang akan menjadi fokus penelitian.(Prof. Dr. Sugiyono, 2017a) Observasi adalah salah satu opsi metode pengumpulan data yang memiliki kekuatan metodologis yang signifikan. Metode ini tidak hanya berfungsi sebagai langkah pengamatan dan pencatatan, melainkan lebih dari itu, observasi memfasilitasi perolehan informasi tentang lingkungan sekitar dengan lebih mudah. Dalam rangka penelitian ini, pengamatan dilakukan secara langsung di Kota Malang, terutama di sekitar wilayah Pemerintah Kota Malang, DISKOMINFO Kota Malang, dan instansi terkait.

## 3. Dokumentasi

Catatan mengenai kejadian yang sudah terjadi disebut sebagai dokumentasi. Dokumentasi dapat berupa teks, gambar, atau karya monumental individu. Menggunakan metode observasi dan wawancara, studi dokumentasi melengkapi penelitian, meningkatkan kredibilitas hasil dengan dukungan foto-foto yang diambil selama proses observasi atau wawancara.

### 1.7.3 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menerapkan metode analisis kualitatif sesuai dengan pendekatan yang diajukan oleh Miles dan Huberman (1984) dalam (Prof. Dr. Sugiyono, 2017) Mengatakan bahwa untuk memastikan data telah dianalisis secara menyeluruh, proses analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan terus-menerus hingga selesai. Reduksi data, tampilan data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi adalah tahapan analisis data. Gambar berikut memberikan contoh langkah-langkah model interaktif untuk analisis data.:



Gambar 1. 1 Komponen dalam analisis data (interactive model)

Sumber : buku *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* oleh Prof. Sugiono

#### a. *Data Reduction*

Karena ada banyak informasi dari lapangan, itu harus didokumentasikan dengan teliti dan lengkap. Seperti yang sudah disebutkan sebelumnya, kuantitas dan kompleksitas data yang dikumpulkan meningkat seiring berjalannya waktu yang peneliti habiskan di lapangan. Oleh karena itu, sangat penting untuk segera melakukan analisis data melalui prosedur pengurangan data. "Reduksi data merujuk pada pemadatan informasi, pemilihan detail penting, dan fokus pada detail-detail tersebut. Dalam proses ini, juga perlu menemukan tema dan pola. Dengan mengurangi jumlah data, para peneliti akan dapat melihat gambaran besar dengan lebih jelas, mengumpulkan data lebih mudah, dan mengambil informasi lebih cepat saat diperlukan. Dengan mengkode fitur-fitur tertentu, perangkat elektronik seperti mikrokomputer dapat membantu dalam proses reduksi data.

b. *Data Display*

Menyajikan informasi adalah langkah berikutnya setelah reduksi data selesai. Informasi dapat disajikan dalam berbagai cara dalam penelitian kualitatif, termasuk tabel, grafik, diagram, piktogram, dan sejenisnya. Dengan menggunakan teknik ini, data dapat disusun secara metodis untuk menciptakan pola keterkaitan yang jelas yang memudahkan pemahaman.

c. *Conclusion Drawing/Verification*

Menurut teori Miles dan Huberman, langkah berikutnya dalam menganalisis data kualitatif adalah menarik kesimpulan dan memverifikasinya. Kesimpulan awal yang diambil bersifat sementara dan dapat berubah jika tidak ada bukti yang kuat mendukungnya pada tahap pengumpulan data selanjutnya.

Namun, jika kesimpulan awal ini secara konsisten didukung oleh bukti yang valid ketika peneliti kembali ke lapangan untuk pengumpulan data tambahan, maka kesimpulan tersebut dapat dianggap terpercaya. Sebagai hasilnya, kesimpulan yang diambil dari penelitian kualitatif mungkin dapat mengatasi pertanyaan awal. Namun, hal ini mungkin tidak terjadi karena pertanyaan dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif adalah target yang bergerak dan dapat berubah seiring perkembangan studi di bidang tersebut.