

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dampak kemajuan teknologi terhadap sektor pelayanan publik sangat besar. Sistem teknologi dalam pelayanan publik merupakan salah satu unsur yang sangat krusial dalam upaya peningkatan efektifitas, transparansi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengatur berbagai cara untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk terhadap produk, layanan, atau bantuan administratif dari penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemerintah pusat dan daerah beserta penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk melindungi hak dan kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan komunikasi dan transparansi dari pemerintah dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik. Peningkatan pelayanan dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu komunikasi dan penyebaran informasi (Herman et al., 2021). Di era digital yang terus berkembang pemerintah harus mampu menciptakan inovasi pelayanan publik dengan pemanfaatan TIK dinilai dapat menyelenggarakan pelayanan publik semakin efektif dan efisien (Irawan & Saputro, 2021).

Sebagai masalah kebijakan publik, masyarakat dalam hal ini dapat menilai standar dan mutu layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat melalui pelaksanaan layanan publik. Merupakan hak masyarakat untuk mengajukan pengaduan terhadap layanan publik yang tidak mematuhi kebijakan dan pedoman sebagai pengguna layanan tersebut. Akibatnya, melalui sistem pengaduan publik, masyarakat dapat menyuarakan keprihatinan tentang kualitas dan nilai layanan publik yang diberikan pemerintah. Ini adalah contoh bagaimana negara demokrasi dilaksanakan. Pengaduan masyarakat yakni dalam bentuk menyampaikan keluhan, kritik, saran atau masukan kepada instansi pemerintahan atau organisasi terkait mengenai berbagai permasalahan. Pengaduan ini bertujuan untuk menginformasikan pihak berwenang tentang permasalahan yang

memerlukan perhatian dan tindakan, dengan harapan dapat ditindaklanjuti sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

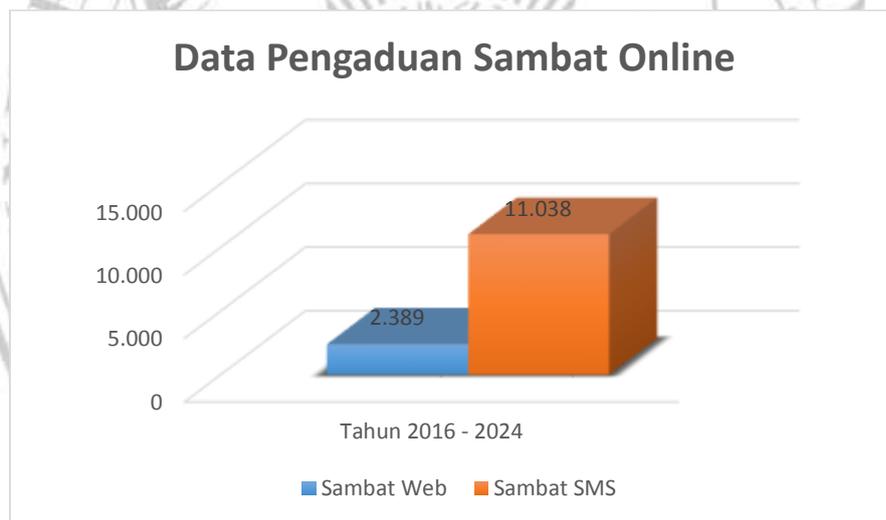
Sesuai dengan Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik menjelaskan bahwa hal ini pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk menangani aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat seperti menanggapi atau menyelesaikan pengaduan secara cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan atas permasalahan pada setiap keluhan yang di sampaikan oleh masyarakat. Oleh karena itu pemerintah diharapkan mempunyai fasilitas pelayanan pengaduan yang mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan dan mampu dijangkau oleh semua masyarakat, sehingga masyarakat dapat dengan mudah menyalurkan usahanya tanpa harus ke instansi terlebih dahulu. Kondisi tersebut tentunya juga sangat tidak efisien, baik dari segi biaya, waktu, tenaga dan aspek lainya (Sansena, 2021).

Dengan jumlah penduduk sebesar 847.182 jiwa pada tahun 2023, Kota Malang ialah salah satu kota terbesar kedua setelah Kota Surabaya. Sebagai salah satu kota terbesar, Kota Malang tidak bisa lepas dari berbagai permasalahan yang ada di lingkungan Pemerintah Kota Malang, seperti permasalahan infrastruktur, tata kelola pemerintahan, masalah administrasi, dan berbagai permasalahan lainnya. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Malang menyediakan layanan pengaduan secara online melalui Dinas Komunikasi dan Informatika. Pemerintah Kota Malang dapat menerima pengaduan, kritik, dan ide melalui layanan pengaduan tersebut. Pemerintah Kota Malang menggunakan Sambat (Sistem Aplikasi Pengaduan Masyarakat Terpadu) Online yang telah diluncurkan pada tahun 2016 untuk menangani pengaduan sesuai dengan Permenpan RB No. 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang menyelenggarakan Sambat Online, salah satu inovasi layanan publik yang digunakan untuk menangani pengaduan masyarakat. Terkait penyelenggaraan layanan pengaduan di lingkungan Kota Malang, dalam penyelenggaraan Sambat Online mengacu pada Perwali Malang No. 19 Tahun 2010. Istilah "sambat" dalam bahasa Jawa

berarti "mengadu". Masyarakat dapat menggunakan internet atau SMS untuk menyampaikan keluhan, kritik, atau ucapan terima kasih kepada penyelenggara layanan Kota Malang dengan menggunakan sistem pengelolaan pengaduan daring ini. Sejak diluncurkan sebagai layanan pengaduan di Kota Malang, Sambat Online telah menerima beberapa pengaduan atas pelaksanaannya. Karena masyarakat telah berpartisipasi untuk menyampaikan pengaduannya melalui Sambat Online. Diketahui total jumlah pengaduan masyarakat melalui Sambat Web dan SMS pada tahun 2016 sampai saat ini bulan juni tahun 2024.

Diagram 1.1  
Jumlah Pengaduan Sambat Online Tahun 2016-2024

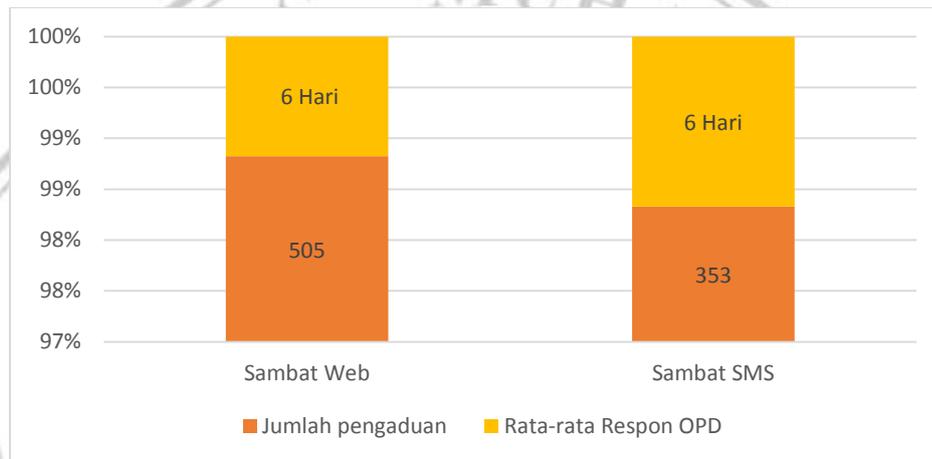


Sumber : Diolah, Tahun 2024

Berdasarkan diagram diatas dijelaskan bahwa sejak adanya penerapan layanan pengaduan Sambat Online di Kota Malang, masyarakat banyak menggunakan kanal tersebut untuk menyampaikan keluhannya. Diketahui bahwa jumlah pengaduan masyarakat melalui Sambat Web berjumlah 2.389 aduan, lalu pada Sambat SMS menerima 11.038 aduan. Seiring dengan banyaknya keluhan masyarakat yang masuk muncul permasalahan mengenai lambatnya penanganan dalam merespon keluhan, banyak pengaduan atau keluhan yang terlewat untuk direspon oleh instansi terkait (Larasati et al., 2023). Masyarakat Kota Malang mengeluhkan berbagai permasalahan seperti kemacetan, jalan berlubang,

permasalahan administrasi dan sebagainya. Akan tetapi, keluhan tersebut tidak langsung direspon atau masih menunggu lama untuk mendapat jawaban dari instansi terkait. Adapun data pengaduan tahun 2020 untuk melihat rata-rata respon dari perangkat daerah Kota Malang.

Diagram 1.2  
Rata-rata respon Perangkat Daerah tahun 2020



Sumber : Diolah, Tahun 2024

Berdasarkan diagram diatas dijelaskan bahwa pada tahun 2020 Sambat Online menerima 505 pengaduan melalui Sambat Web dan rata-rata waktu respon perangkat daerah 6 hari. Kemudian pada kanal Sambat SMS menerima 353 aduan yang masuk dan direspon oleh perangkat daerah dengan rata-rata waktu 6 hari. Dalam hal ini menunjukkan bahwa perangkat daerah masih kurang efektif dalam merespon pengaduan, meskipun rata-rata waktu respon sudah sejalan sebagaimana yang dituangkan didalam Perwali Malang No. 19 Tahun 2010 pada pasal 11 yang menyatakan bahwa pengaduan wajib ditangani oleh perangkat daerah yang bersangkutan tanpa perlu berkoordinasi dengan perangkat daerah lainnya, dan pelapor wajib menerima tanggapan dari perangkat daerah terkait dalam waktu paling lama tiga (3) sampai dengan tujuh (7) hari kerja sejak diterimanya pengaduan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh perangkat daerah masih dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Mengingat pengelolaan pemerintahan di era digital saat ini semakin bertumpu

pada teknologi informasi, diharapkan pengaduan dapat ditangani dengan lebih cepat dan efektif.

Dishub, Dispendukcapil, Satpol PP, DPUPRPKP, serta Disnaker PMPTSP merupakan lima (5) institusi pemerintahan di Kota Malang yang paling banyak menerima pengaduan melalui layanan pengaduan Sambat Online pada tahun 2020. Jumlah pengaduan dan waktu respon perangkat daerah pada tahun 2020:

Tabel 1.1  
Data Pengaduan dan Rata-rata Waktu Respon Perangkat Daerah Tahun 2020

No.	Perangkat Daerah	Jumlah Pengaduan	Rata-rata Waktu Respon
1.	Dishub	210	6 hari
2.	Dispendukcapil	86	12 hari
3.	Satpol PP	83	6 hari
4.	DPUPRPKP	67	1 hari
5.	Disnaker PMPTSP	49	6 hari

Sumber : Diolah, Tahun 2024

Berdasarkan data tabel tersebut dijelaskan bahwa lima (5) perangkat daerah yang menerima pengaduan terbanyak di kanal pengaduan Sambat Online pada tahun 2020. Adapun perangkat daerah yang menerima pengaduan terbanyak yaitu Dishub menerima 210 aduan dari masyarakat, Dispenduk menerima 86 pengaduan, Satpol PP menerima 83 pengaduan, DPUPRPKP menerima 49 pengaduan serta Disnaker menerima 49 pengaduan. Sedangkan rata-rata waktu penyelesaian yang dilakukan perangkat daerah dalam merespon pengaduan tersebut ialah rata-rata waktu respon paling tinggi yakni Dispendukcapil dengan mencapai waktu 12 hari yang mana jangka waktu tersebut melebihi waktu atau belum sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Kemudian perangkat daerah yang menindaklanjuti pengaduan dengan kecepatan waktu respon dalam 1 hari yaitu DPUPRPKP. Hal ini mencerminkan bahwa komitmen perangkat daerah dalam memberikan respon aduan masyarakat cukup baik. Ada 3 perangkat daerah

yang menindaklanjuti pengaduan dengan memberikan rata-rata waktu respon dalam 6 hari yaitu Dishub, Satpol PP, dan Disnaker.

Berdasarkan dengan data yang telah dijelaskan bahwa dari adanya penerapan Sambat Online yang dijalankan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dalam kualitas respon yang dilakukan perangkat daerah untuk menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat masih kurang optimal atau belum sesuai dengan jangka waktu yang telah di tetapkan. Karena dengan adanya penerapan layanan pengaduan berbasis online dengan tujuan untuk mempercepat proses pengaduan dan memastikan bahwa setiap pengaduan dapat di respon dan ditindaklanjuti secara cepat dan tepat. Tetapi pada data diatas menjelaskan bahwa masih ada perangkat daerah yang memberikan respon lama dan melebihi batas waktu yang telah ditetapkan. Mengingat masih tingginya tingkat aduan masyarakat dan belum mendapat respon dengan baik. Indikator keberhasilan dalam penanganan pengaduan adalah diberikannya respon dengan estimasi waktu yang semakin cepat dan kualitas ketuntasan penanganan pengaduan dari waktu ke waktu semakin meningkat.

Dari adanya penerapan layanan pengaduan Sambat Online yang pelaksanaannya dikelola oleh Dnas Kominfo Kota Malang untuk memastikan bahwa sistem ini berfungsi secara optimal dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, maka perlu adanya evaluasi penerapan Sambat Online. Mengingat indikator keberhasilan layanan pengaduan online yang efektif harus mampu menangani keluhan dengan cepat dan tepat serta memberikan solusi yang memadai. Selain itu juga untuk mengetahui apakah Sambat Online telah mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan atau masih terdapat kelemahan yang perlu diperbaiki. Evaluasi yang dilakukan akan memberikan gambaran jelas tentang kinerja sistem serta aspek yang memerlukan peningkatan sebagai upaya atas perbaikan layanan publik. Atas dasar tersebut, Dinas Komunikasi dan Informasi memiliki peran dalam pengelolaan layanan pengaduan Sambat Online untuk mewujudkan sarana pengaduan yang baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas serta mencapai

keberhasilan dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang lebih baik (*good governance*).

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan diatas rumusan masalah dalam penelitian riset ini adalah sebagai berikut

1. Bagaimana Evaluasi Penerapan Pelayanan Pengaduan Sambat Online di Kota Malang?
2. Apa saja permasalahan yang dihadapi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dalam penerapan pelayanan pengaduan Sambat Online?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui terkait penerapan pelayanan pengaduan sambat online di Kota Malang
2. Untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dalam penerapan pelayanan pengaduan Sambat Online.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah kajian pengembangan Kebijakan Publik khususnya pada Evaluasi Kebijakan. Selain itu juga bisa menambah pengetahuan dan wawasan terkait Evaluasi Kebijakan pada Evaluasi Penerapan Layanan Pengaduan Sambat Online di Kota Malang. Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat dijadikan bahan rujukan serta sumber informasi bagi pihak yang memiliki ketertarikan dengan pembahasan yang sama.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang sebagai pertimbangan dan masukan untuk meningkatkan kinerja dalam pengelolaan layanan pengaduan sambat online untuk mewujudkan sarana pengaduan yang baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas serta mencapai

keberhasilan dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang lebih baik (*good governance*). Sedangkan untuk masyarakat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan terkait bagaimana layanan pengaduan Sambat Online berfungsi serta komitmen perangkat daerah dalam menindaklanjuti pengaduan dengan memberikan respon yang cepat dan tepat. Selain itu penelitian ini juga memiliki manfaat untuk penelitian selanjutnya dengan memberikan dorongan untuk penelitian lebih lanjut dengan memberikan gagasan-gagasan baru.

## 1.5 Definisi Konseptual

### 1.5.1 Evaluasi Kebijakan

Proses evaluasi kebijakan melibatkan penentuan seberapa baik kinerjanya pada setiap tahap, baik sebelum atau setelah penerapannya. Penilaian efektivitas penerapan kebijakan diperlukan untuk menentukan tingkat keberhasilannya. Apakah kebijakan tersebut selaras dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Penilaian tersebut juga dapat digunakan, jika sesuai, untuk memutuskan apakah kebijakan tersebut dapat dipertahankan atau tidak.

Karena istilah "evaluasi" memiliki beberapa definisi yang semuanya berkaitan dengan penerapan skala nilai pada hasil kebijakan dan program, William N. Dunn (2003:608–610) menawarkan wawasan tentang evaluasi kebijakan. Penilaian, pemeringkatan, dan penaksiran merupakan sinonim dari frasa evaluasi. Informasi tentang nilai atau keuntungan dari hasil kebijakan dihasilkan sebagai bagian dari proses evaluasi. Evaluasi mendukung penggunaan teknik analisis kebijakan lainnya, seperti perumusan masalah dan rekomendasi, dan menawarkan informasi yang akurat dan dapat dipercaya tentang kinerja kebijakan, yaitu sejauh mana peluang, kebutuhan, dan nilai telah terpenuhi melalui tindakan publik. Penilaian kebijakan terutama berkaitan dengan kinerja kebijakan, khususnya dalam implementasi kebijakan publik, meskipun berkaitan dengan seluruh proses kebijakan.

Program layanan pengaduan di Kota Malang melalui Sambat Online merupakan kebijakan yang telah diterapkan dalam penelitian ini. Dalam hal ini, prosedur pembinaan dan pemantauan perlu diterapkan atau dilaksanakan untuk mengevaluasi kebijakan tersebut.

### 1.5.2 E-Government

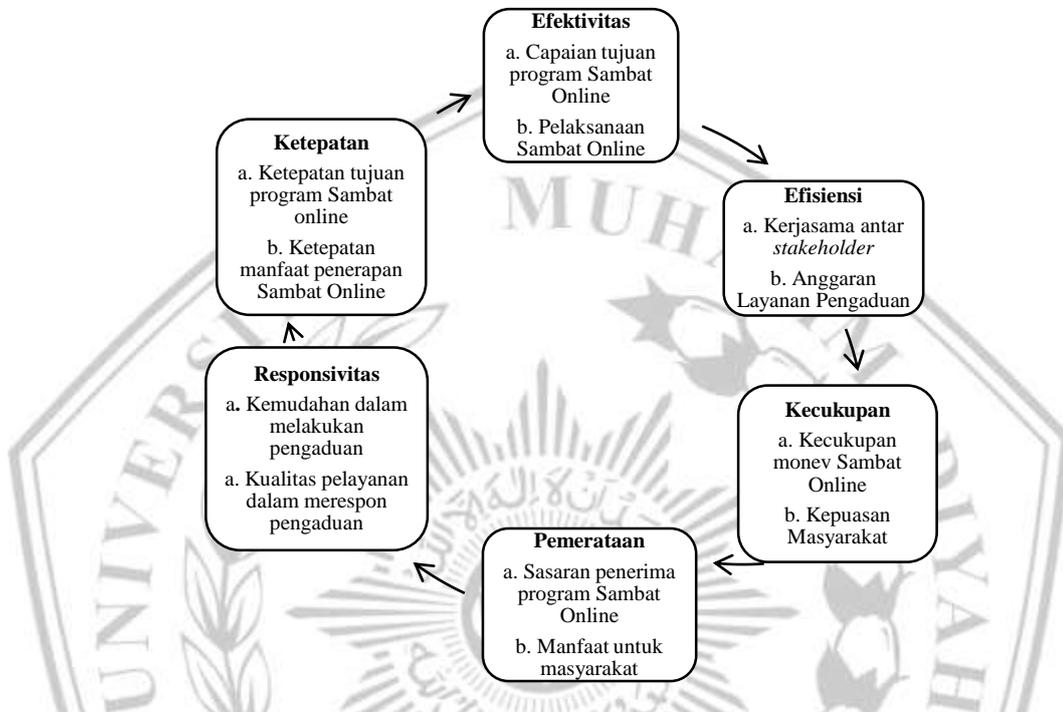
Indrajit memberikan teori mengenai e-government yang merupakan sikap pemerintah yang memadukan teknologi kedalam upaya perbaikan komunikasi dengan publik dengan beragam peruntukan (Kusnadi & Ma'ruf, 2017). Penggunaan teknologi informasi, termasuk komputer, perangkat seluler, dan internet. Sistem ini dibuat dengan tujuan menyediakan layanan digital yang dibuat oleh pemerintah (Tasyah et al., 2021). Kemajuan TIK yang terus berlangsung mendorong terjadinya perubahan yang terus menerus dan membuat kegiatan menjadi semakin perlu untuk beradaptasi. UU No. 14 Tahun 2008 tentang Ketersediaan Informasi Publik menyatakan bahwa terdapat kebutuhan mendesak untuk membangun e-government guna meningkatkan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

Dalam hal ini, hal ini menjelaskan bagaimana penggunaan e-gov meningkatkan akuntabilitas dan keterbukaan pemerintah secara luas. Hubungan antara pemerintah dan masyarakat dikenal sebagai Government to Citizen (G2C), dan merupakan salah satu dari empat hubungan fundamental dalam e-government. Melalui kemitraan ini, masyarakat akan dapat mengakses berbagai informasi terkait pemerintah dengan lebih mudah dan hubungan pemerintah-masyarakat akan diperkuat. Hubungan antara pemerintah dan bisnis dikenal sebagai government to business, atau G2B. Hubungan antara pemerintah dikenal sebagai government to government, atau hubungan G2G. Satu pemerintah dengan pemerintah lainnya adalah salah satu dari banyak jenis informasi yang ingin dipenuhi oleh hubungan ini. Sebagai kesimpulan, G2E adalah singkatan dari Government to Employees, dan menggambarkan hubungan antara pemerintah dan para pekerjanya. Melalui kemitraan ini, para pekerja pemerintah seharusnya dapat bekerja lebih baik.

Keterkaitan atau hubungan antara pemerintah dengan masyarakat menjadi alasan fokus Pemerintah kepada Warga Negara dalam hal ini. Untuk meningkatkan kemampuan dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik melalui pengaduan yang diutarakan oleh masyarakat, pemerintah telah mulai mendigitalkan layanan pengaduan yang ditawarkannya.

## 1.6 Kerangka Berfikir

Gambar 1.1



Sumber : Evaluasi Kebijakan William Dunn (2003)

Kerangka berfikir tersebut berdasarkan teori evaluasi kebijakan menurut William Dunn yang menjadi dasar penelitian ini, yang mana berfokus dalam evaluasi penerapan program. Dalam melaksanakan evaluasi kebijakan menurut William Dunn terdapat enam indikator untuk mengevaluasi penerapan layanan pengaduan Sambat Online di Kota Malang. Dari enam indikator tersebut memiliki keterkaitan satu dengan yang lainnya yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan.

Pertama, efektivitas menurut William Dunn dilakukan sebagai langkah peninjauan terhadap sebuah regulasi yang dimaksudkan dalam rangka pencapaian kegiatan. Jadi, dalam penelitian ini untuk melihat tercapainya tujuan penerapan Sambat Online dan bagaimana Pelaksanaan Program Sambat Online.

Kedua, efisiensi yang diartikan sebagai besaran usaha yang perlu dilakukan sebagai rangka pencapaian sebuah target. Dalam mengukur indikator efisiensi adanya upaya yang dilakukan untuk melihat kesungguhan dari adanya penerapan

sebuah program yakni dalam penelitian ini untuk melihat bagaimana upaya kerjasama antar *stakeholders* dalam pengelolaan pengaduan Sambat Online dan indikator efisiensi suatu program dan untuk melihat Anggaran layanan pengaduan.

Ketiga, kecukupan menurut William Dunn adalah peninjauan terhadap kapabilitas sebuah regulasi dalam memberi kepuasan terhadap penyelesaian permasalahan. Dalam mengukur indikator tersebut adanya upaya kecukupan pengawasan atau monitoring evaluasi program Sambat Online serta Kepuasan masyarakat dengan adanya penerapan Program Sambat Online.

Keempat, Pemerataan bahwa kriteria kesamaan erat hubungannya dengan kondisi distribusi kemasyarakatan yang proses pelaksanaannya mengedepankan keadilan. Dalam penelitian ini yaitu dilihat dari sasaran penerima program Sambat online serta manfaat yang diperoleh bagi penerima layanan pengaduan.

Kelima, Responsivitas menurut William Dunn responsivitas ialah sejauh mana suatu kebijakan dapat memenuhi persyaratan, kecenderungan, atau cita-cita suatu kelompok masyarakat. Dalam penelitian ini dilihat bagaimana kualitas pelayanan perangkat daerah serta kemudahan masyarakat dalam melakukan pengaduan pada Sambat Online.

Keenam, Ketepatan sebagaimana yang diutarakan oleh William N. Dunn. Terkait dengan rasionalitas substantif, yang merupakan kekuatan keyakinan yang mendukung tujuan kebijakan dan nilai atau manfaat tujuan program. Dalam penelitian ini yaitu untuk melihat ketepatan tujuan Program Sambat Online dan ketepatan manfaat penerapan Sambat Online.

### 1.7 Definisi Operasional

Penelitian yang akan dilakukan dijelaskan secara rinci dalam definisi operasional. Biasanya, definisi operasional digunakan untuk mengkuantifikasi indikasi yang diketahui. Kisi-kisi metode penelitian dijelaskan menggunakan definisi ini sebagai landasan. Sebagaimana yang dituangkan dalam teori Nazir (1999:152), definisi operasional diartikan sebagai definisi variabel yang menawarkan penjelasan terperinci tentang makna sebuah variabel yang nantinya

akan diukur dan ditinjau secara lebih lanjut. Kebijakan tersebut berisi indikasi untuk penerapan penilaian. Menurut William Dun dalam Nugroho (2011:729), indikator penilaian kebijakan terdiri dari:

#### 1.7.1 Evaluasi penerapan Sambat Online di Kota Malang

1. Efektivitas dalam Penerapan Sambat Online di Kota Malang
  - a. Tercapainya tujuan penerapan Sambat Online
  - b. Pelaksanaan program Sambat Online
2. Efisiensi Penerapan Layanan Pengaduan Sambat Online Kota Malang
  - a. Upaya kerjasama antar *stakeholders* dalam pengelolaan pengaduan Sambat Online
  - b. Anggaran Layanan Pengaduan Sambat Online.
3. Kecukupan dalam Penerapan Sambat Online di Kota Malang
  - a. Kecukupan pengawasan atau monitoring evaluasi program Sambat Online
  - b. Kepuasan masyarakat dalam penerapan Sambat Online
4. Pemerataan dalam Penerapan Sambat Online di Kota Malang
  - a. Sasaran penerima program Sambat Online
  - b. Manfaat yang diterima dari penerapan program Sambat Online
5. Responsivitas dalam Penerapan Sambat Online di Kota Malang
  - a. Kemudahan pengguna dalam melakukan pengaduan
  - b. Kualitas pelayanan dalam merespon pengaduan
6. Ketepatan dalam Penerapan Sambat Online di Kota Malang
  1. Ketepatan tujuan Program Sambat Online
  2. Ketepatan manfaat penerapan Sambat Online

#### 1.7 Metode Penelitian

##### 1.7.2 Jenis Penelitian

Dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, penelitian ini menghasilkan dan menganalisis data deskriptif dari hasil observasi dan transkrip wawancara (Poerwandari, 2005). Penelitian ini menggunakan metode penerapan penelitian atau gagasan tertentu untuk menganalisis item penelitian. Penelitian dan

gagasan yang dikutip relevan dengan tema penelitian dan memberikan dukungan terhadapnya. Pada hakikatnya, penelitian kualitatif melibatkan pengamatan langsung terhadap subjek penelitian. Alasan dipilihnya teknik penelitian ini adalah karena berfokus pada penilaian layanan pengaduan Kota Malang, yaitu Sambat Online yang dikelola Dinas Kominfo.

### 1.7.3 Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder.

- a. Data primer merupakan data yang diperoleh dari lokasi penelitian dengan cara terjun lapang secara langsung. Adapun data primer tersebut bersumber dari data yang dimiliki oleh instansi maupun data hasil *interview* atau wawancara langsung dengan *stakeholders* terkait. Selain itu juga bersumber dari Laporan pengaduan tahun 2020, 2021, 2022 dan wawancara dengan operator Sambat Online serta beberapa OPD Dinas Kominfo Kota Malang menjadi metode perolehan informasi utama yang diperkuat dengan sejumlah dokumen pendukung lain yang berkaitan dengan penelitian ini.
- b. Data sekunder diartikan sebagai informasi penunjang dalam sebuah penelitian, adapun data sekunder tersebut antara lain bersumber dari bahan bacaan baik dari buku, jurnal, Perwali Malang dan penelitian terdahulu yang memiliki kesesuaian dengan topik penelitian ini yaitu terkait dengan Evaluasi Kebijakan khususnya pada Evaluasi penerapan program.

### 1.7.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan terhadap informasi penelitian dilakukan sebagai sarana pengumpulan data dengan maksud untuk melengkapi kebutuhan informasi yang dibutuhkan untuk memenuhi tujuan penelitian, dengan sejumlah cara sebagai berikut.

- a. Observasi

(Sugiyono, 2018:229) mengemukakan teori mengenai observasi adalah pendekatan metodis untuk mengumpulkan data yang berbeda dari pendekatan lain dalam beberapa hal. Pendekatan ini digunakan untuk mengumpulkan data untuk penelitian di lokasi penelitian melalui penginderaan dan pengamatan langsung. Dengan cara terjun langsung ke lokasi yang akan diobservasi dan diteliti guna melihat langsung kondisi di lapangan, penulis melakukan observasi guna memperoleh pemahaman terhadap penelitian mengenai Evaluasi Penerapan Layanan Pengaduan Sambat Online. Penulis menggunakan metode observasi dan pencatatan langsung di Diskominfo Kota Malang untuk mengumpulkan informasi dengan cara observasi.

b. Wawancara

(Andra, 2018) mengemukakan teori mengenai wawancara yang diartikan sebagai Tata cara yang dilakukan peneliti dengan narasumber saling bertanya dan menjawab sebagai upaya memperoleh informasi dan menggunakan tanya jawab untuk mendapatkan informasi secara langsung mengenai kebenarannya. Wawancara dilakukan dengan beberapa instansi daerah, antara lain Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Ibu Ismintarti, SP yang membawahi pelaksanaan manajemen program dan kegiatan di lapangan. Berikutnya Ibu Dinda yang bertugas di Bidang Komunikasi dan Informasi Publik, disusul Bapak Candra yang merupakan admin koordinator pengaduan di Diskominfo Kota Malang yang mana, setelah menyelesaikan tugas magang melalui panggilan Whatsapp, peneliti melakukan wawancara tambahan.

c. Dokumentasi

(Sugiyono, 2018:476) mendeskripsikan dokumentasi sebagai Metode pengumpulan fakta dan informasi tentang suatu topik kajian dari buku, catatan, arsip, dan foto dalam bentuk laporan. Bahan kajian ini berupa karya tulis ilmiah lain yang terkait dengan

penelitian, Perwal Kota Malang No. 19 Tahun 2010 yang menjadi landasan pengaduan oleh masyarakat setempat, dan risalah rapat monitoring evaluasi layanan pengaduan. Karya tulis ilmiah yang diperoleh untuk penelitian ini antara lain berupa laporan pengaduan tahunan yang dimulai pada tahun 2020, 2021, dan 2022. Tersedia pula dokumen tentang tugas pokok, desain organisasi, dan protokol operasional Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang, beserta informasi tentang pelacakan penilaian layanan pengaduan.

#### 1.7.5 Subjek Penelitian

Seseorang yang menguasai pokok bahasan atau terlibat aktif dalam penelitian berperan sebagai subjek penelitian dan memberikan informasi yang relevan dengan penelitian yang dilakukan kepada penulis menjadi definisi umum dari subyek penelitian. Ibu Dinda, staf Divisi Komunikasi dan Informasi Publik, menjadi subjek penelitian. Subjek penelitian diharapkan dapat memberikan informasi tentang data pelaksanaan penelitian berdasarkan hasil wawancara.

#### 1.7.6 Teknik Analisis Data

Untuk menyempurnakan penelitian terhadap topik yang diteliti, prosedur analisis data dalam penelitian ini merupakan pendekatan metodis untuk mengidentifikasi atau menyusun temuan-temuan hasil observasi, wawancara, dan studi dokumentasi, kemudian menyajikannya sebagai temuan penelitian orang lain. Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan secara induktif dan dilanjutkan dengan pengerjaan yang lebih mendalam setelah data terkumpul dari lapangan yang perlu dilakukan melalui sejumlah tahapan, seperti:

##### a. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2016:247) Reduksi dapat membawakan pemahaman mengenai pengumpulan informasi dengan merangkum serta memilih hal-hal lainnya (Pratiwi, 2017). Pada hakikatnya adalah tindakan mengumpulkan data dari catatan lapangan dan meringkasnya dengan memfokuskan pada aspek-aspek yang paling signifikan. Simpulan ini dapat divalidasi untuk digunakan sebagai hasil penelitian tentang masalah yang diteliti. Reduksi data pada hakikatnya adalah metode analisis penajaman untuk

mengkoordinasikan data. Penulis menggunakan Perwal Kota Malang No. 19 Tahun 2010 yang menjadi landasan peraturan dalam rangka pengaduan publik sebagai salah satu sumber data penelitian ini. Kemudian jurnal-jurnal ilmiah yang berkaitan dengan penelitian, dokumen laporan pengaduan tahun 2020, 2021, dan 2022 serta dokumen laporan monitoring evaluasi pengaduan. Kemudian memilah dokumen yang di perlukan yang memiliki keterkaitan dengan penelitian. Selain itu juga merangkum dan memilah data yang diperlukan. Hasil wawancara yang di peroleh akan dilakukan reduksi data maka akan digolongkan dan dilakukan penyeleksian data yang memiliki keterkaitan dengan penelitian.

#### b. Penyajian Data

Sebagaimana yang dituangkan Sugiyono (2017:341), penyajian data mengacu pada tindakan menampilkan data dalam bentuk deskripsi ringkas, biasanya melalui teks naratif atau dengan mengelompokkan data berdasarkan subbabnya masing-masing yang dikumpulkan ke dalam beberapa matriks atau kategori untuk setiap data yang diperoleh (Yunengsih & Syahrilfuddin, 2020). Penyajian akan terlihat jelas dan tersusun sistematis. Pada penelitian ini proses penyajian data penulis melakukan dengan memvisualisasikan data-data yang sudah diperoleh seperti dokumen, dokumen laporan pengaduan tahun 2020, 2021, dan 2022 serta dokumen laporan monitoring evaluasi pengaduan dan juga regulasi daerah setempat yang dinilai relevan dengan pembahasan . Data-data tersebut akan dilakukan visualisasi kedalam bentuk tabel, grafik, diagram serta narasi dalam penelitian yang disesuaikan dengan topik penelitian. Selain itu juga mengkonfirmasi kembali data dokumen yang sudaah diperoleh dengan wawancara.

#### c. Kesimpulan

Menurut (Sugiyono, 2016:17) Kesimpulan memiliki makna sebagai upaya terakhir dalam rangka penjelasan serta pemberian jawaban atas sejumlah pertanyaan yang diajukan di awal penelitian (Pratiwi, 2017). Disesuaikan dengan bahan-bahan yang diperoleh, antara lain dokumen bahan laporan pengaduan tahun 2020, 2021, dan 2022, beserta bahan laporan monitoring dan

penilaian pengaduan dan risalah rapat dan regulasi setempat yang berlaku berkaitan dengan pelayanan publik. Selanjutnya penelitian diakhiri dengan temuan-temuan dan dirumuskan rekomendasi-rekomendasi.

