

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai kota metropolitan di Indonesia, Kota Malang menghadapi banyak masalah dalam menjaga stabilitas, dan keamanan wilayahnya. Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Malang bertanggung jawab atas penerapan kebijakan pemerintah daerah, terutama dalam hal menjaga ketenteraman dan kesepakatan umum, serta memastikan kepatuhan masyarakat terhadap peraturan daerah yang berlaku (Suhendi, 2019). Hal ini sejalan dengan posisi strategis Aparatur Sipil Daerah sebagai pelaksana utama kebijakan pemerintah daerah. Satuan Polisi Pamong Praja memiliki banyak dan beragam tugas untuk menegakkan peraturan daerah dan menjaga ketenteraman dan persetujuan umum. Tugas-tugas ini sangat penting untuk terselenggaranya pemerintahan daerah dan peningkatan kualitas pelayanan publik (Linawati et al., 2023). (UU No 23 Tahun 2014, 2014) Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) dibentuk oleh Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dengan tujuan menegakkan peraturan daerah (Perda) dan peraturan kepala daerah (Perkada), menjaga ketertiban umum, ketenteraman, dan kenyamanan masyarakat, dan melaksanakan fungsi untuk melindungi masyarakat.

Adapun Pemerintah Kota Malang juga memberikan acuan dalam mengadopsi teknologi digital dalam operasional instansi pada Kota Malang yakni Peraturan Walikota (Perwali) Kota Malang Nomor 8 Tahun 2023 tentang SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK menegaskan bahwa penerapan teknologi informasi dan komunikasi menjadi landasan utama dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan akuntabel di lingkungan Pemerintah Kota Malang. Melalui peraturan ini, seluruh perangkat daerah diwajibkan untuk menerapkan SPBE sebagai bentuk adopsi sistem digital dalam administrasi dan pelayanan pemerintahan, dengan pertimbangan bahwa pemanfaatan teknologi informasi merupakan prasyarat penting bagi terselenggaranya

administrasi pemerintahan yang baik dan modern sesuai kebijakan daerah.

Saat ini Kota Malang dihadapkan oleh berbagai permasalahan terutama terkait tantangan dalam menegakkan peraturan daerah dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Sebelum diterapkannya implementasi teknologi berbasis digital Satuan Polisi Pamong Praja menghadapi tantangan dalam mengakses dan menindaklanjuti informasi mengenai keluhan dari masyarakat. Proses pelaporan yang sebelumnya mengharuskan masyarakat untuk datang langsung ke kantor Satpol PP menyebabkan pelayanan menjadi kurang efisien dan membutuhkan durasi yang relatif panjang. Oleh karena itu penerapan implementasi teknologi digital dalam proses operasional Satpol PP menjadi langkah strategis yang sangat penting dalam mengatasi berbagai permasalahan tersebut sekaligus meningkatkan efektivitas pelayanan serta kesejahteraan masyarakat (Mustiari, 2022).

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan dan tuntutan dari masyarakat Satpol PP dituntut untuk terus meningkatkan efisiensi serta efektivitas dalam pelaksanaan operasionalnya. Pola interaksi, sistem kerja, dan banyak aktivitas dalam kehidupan sehari-hari sangat dipengaruhi oleh kemajuan teknologi digital. Proses pengelolaan data dan pelaksanaan tugas operasional dapat dilakukan secara lebih efisien, tepat, dan terbuka berkat penggunaan teknologi digital, yang mendorong terwujudnya tata kelola pelayanan publik yang semakin baik (Mustiari, 2022). Diharapkan penerapan teknologi digital mampu mendukung Satpol PP Kota Malang dalam meningkatkan efektivitas penegakan peraturan daerah serta kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi digital mencakup berbagai aspek antara lain sistem manajemen informasi, aplikasi berbasis saluler untuk pelaporan pelanggaran, serta penggunaan media sosial sebagai sarana interaksi komunikasi dengan masyarakat. (Wibowo, 2021).

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang, Satpol PP memiliki wewenang untuk melakukan investigasi terhadap dugaan pelanggaran yang dilakukan oleh individu maupun kelompok tertentu. Menurut informasi yang diberikan oleh Kepala Unit Deteksi Dini, kendala yang paling sering muncul saat Satpol PP menjalankan proses penyidikan. Kegiatan penyidikan ini meliputi berbagai upaya pengumpulan informasi terkait

dugaan pelanggaran baik yang diperoleh melalui temuan langsung maupun dari laporan masyarakat. Hambatan yang terjadi penyelidikan dinilai kurang efektif dikarenakan beberapa hal. Yang paling menonjol karena laporan dari pelapor terkadang tidak bisa langsung diselidiki dan ditindak lanjuti dikarenakan berbagai prosedural yang tidak efektif dan efisien.

Gambar 1.1 Perbandingan Jumlah Laporan Masyarakat sebelum dan sesudah implementasi media sosial dan website.

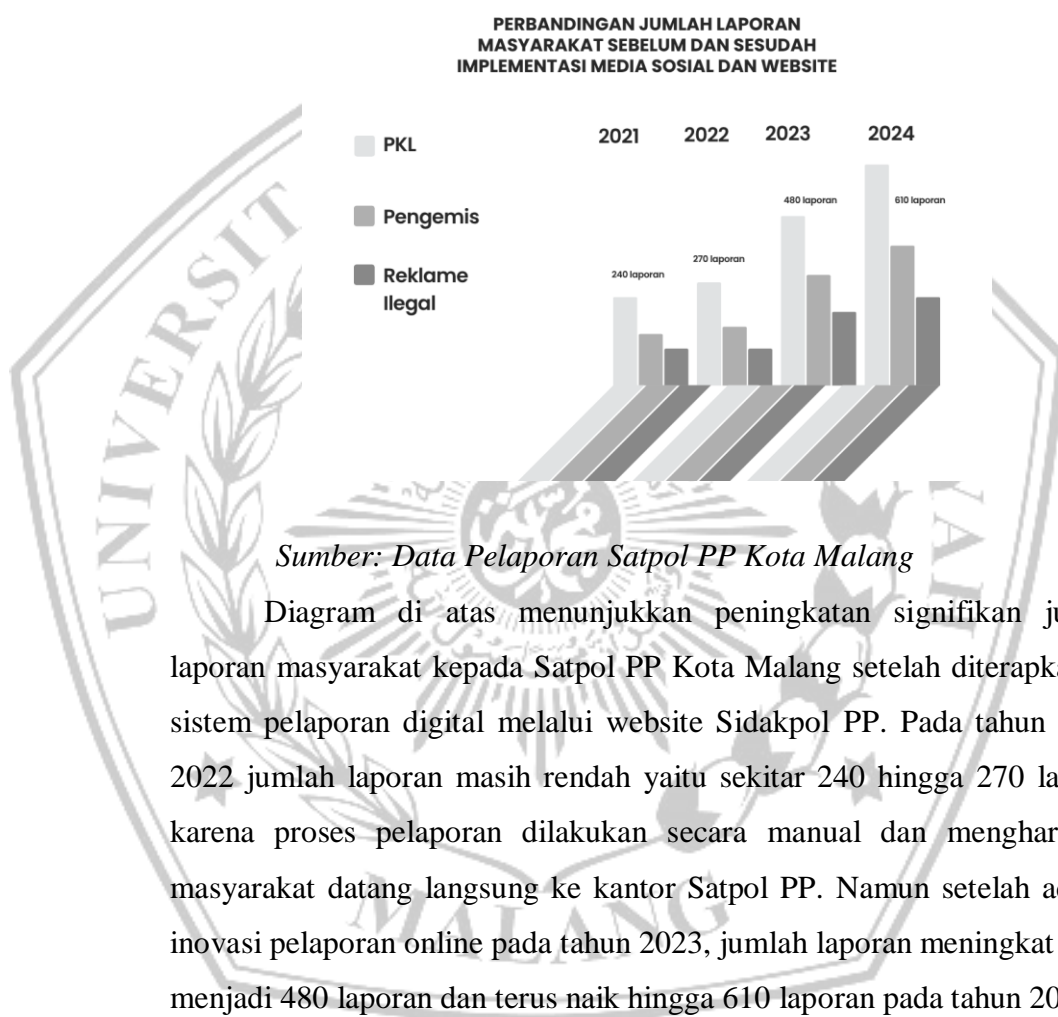


Diagram di atas menunjukkan peningkatan signifikan jumlah laporan masyarakat kepada Satpol PP Kota Malang setelah diterapkannya sistem pelaporan digital melalui website Sidakpol PP. Pada tahun 2021-2022 jumlah laporan masih rendah yaitu sekitar 240 hingga 270 laporan karena proses pelaporan dilakukan secara manual dan mengharuskan masyarakat datang langsung ke kantor Satpol PP. Namun setelah adanya inovasi pelaporan online pada tahun 2023, jumlah laporan meningkat tajam menjadi 480 laporan dan terus naik hingga 610 laporan pada tahun 2024.

Pemanfaatan teknologi digital berperan penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam proses penyidikan. Sebagai contoh Media sosial terutama Instagram digunakan oleh Satpol PP Kota Malang untuk berkomunikasi dengan masyarakat dan menyampaikan laporan atau pengaduan tentang pelanggaran yang terjadi. Implementasi ini telah diterapkan sejak tahun 2023 dan terbukti memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam proses pelaporan. Selain itu penggunaan website juga

berkontribusi dalam membantu anggota Satpol PP mengumpulkan serta mengelola data pelanggaran yang telah terjadi secara lebih sistematis dan terorganisir.

Salah satu dasar hukum yang menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi dalam pemerintahan adalah Undang-Undang ITE Nomor 11 Tahun 2008, seperti yang diubah oleh Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, Pemerintah diwajibkan untuk melindungi penggunaan teknologi informasi demi kepentingan umum, seperti yang dijelaskan dalam Pasal 40. Selain itu melalui peraturan ini pemerintah juga didorong untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dalam mendukung berbagai kegiatan administratif dan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam penerapan implementasi teknologi digital Kesiapan dan ketersediaan infrastruktur teknologi merupakan komponen penting yang harus diperhatikan. Perangkat lunak dan perangkat keras Satpol PP harus selalu diperbarui dan dijaga agar tetap berfungsi dengan baik. Keberhasilan implementasi teknologi digital sangat bergantung kepada kualitas infrastruktur yang mendukungnya. Selain itu ketersediaan jaringan internet yang aman dan stabil juga menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan (Perintis et al., 2017). Infrastruktur yang memadai dapat memungkinkan Satpol PP dalam mengoperasikan sistem informasi manajemen serta aplikasi digital dengan lebih efektif dan efisien.

★ Keberhasilan implementasi teknologi digital juga sangat bergantung pada sumber daya manusia (SDM) yang bertanggung jawab. Petugas Satpol PP perlu memiliki kompetensi dan keterampilan yang memadai dalam pemanfaatan teknologi digital. Oleh karena itu pengembangan kapasitas petugas menjadi aspek yang sangat penting. Hal itu mencakup peningkatan pengetahuan mengenai penggunaan perangkat teknologi, pengelolaan data digital, serta penerapan teknik komunikasi berbasis digital (Ading, 2020). Untuk mewujudkan instansi yang adaptif terhadap perkembangan teknologi diperlukan dukungan aktif dari pemerintah dalam mendorong proses transformasi tersebut.

Penting untuk melakukan kajian secara menyeluruh mengenai pengaruh penerapan teknologi digital terhadap peningkatan efisiensi

operasional Satpol PP. Keberhasilan penerapan teknologi tersebut dapat ditunjukkan melalui meningkatnya efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas operasional. Transparansi dan akuntabilitas menjadi faktor utama dalam menilai teknologi digital dapat berdampak positif pada kinerja instansi. Melalui penerapan sistem digital masyarakat dapat mendapatkan pelayanan yang lebih tanggap, efektif, serta dilakukan dengan waktu yang lebih singkat (Rozikin et al., 2020). Selain itu pemanfaatan sistem informasi manajemen yang terintegrasi mampu mempercepat proses manajemen, pengelolaan data, serta pelaporan. Penggunaan aplikasi pelaporan pelanggaran berbasis mobile juga berkontribusi dalam meningkatkan responsivitas aparat Satpol PP terhadap aduan masyarakat. Lebih lanjut pemanfaatan media sosial sebagai sarana komunikasi publik memperkuat transparansi dengan memberikan ruang kepada masyarakat untuk secara langsung menyampaikan keluhan, ide, dan pendapat mereka. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap Satpol PP sekaligus mempererat hubungan antara masyarakat dan pemerintah (Rachmayanti & Susanto, 2022).

Digital Era Governance: IT Corporations, the State, and E-Government (Dunleavy et al., 2006) memperkenalkan konsep Tata Kelola di Era Digital (Digital Era Governance/DEG) yang dikemukakan pada tahun 2006 oleh Patrick Dunleavy, Helen Margetts, Simon Bastow, dan Jane Tinkler merupakan suatu pendekatan baru dalam administrasi publik yang menyoroiti bagaimana teknologi digital memengaruhi cara pemerintah beroperasi serta berinteraksi dengan masyarakat. Teori ini muncul sebagai respon terhadap model administrasi publik sebelumnya seperti New Public Management (NPM) yang dinilai terlalu menitikberatkan pada mekanisme pasar dan efisiensi semata, Digital Era Governance (DEG) menekankan tiga elemen utama yakni reintegrasi, pemerintahan holistik, digitalisasi. Konsep reintegrasi berfokus pada pengembalian fungsi-fungsi pemerintahan yang sebelumnya terfragmentasi kedalam struktur yang lebih terpadu dengan tujuan meningkatkan efisiensi, koordinasi, dan konsistensi dalam menyelenggaraan pemerintahan.

Proposal dengan judul Implementasi Teknologi Digital Berbasis Media Sosial dan Website dalam Operasional Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Malang disusun berdasarkan kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam penegakan peraturan daerah ditengah pesatnya perkembangan teknologi. Dalam menghadapi tantangan operasional pada era digital yang semakin kompleks Satpol PP Kota Malang dituntut untuk melakukan implementasi melalui pemanfaatan teknologi digital. Penerapan teknologi ini memungkinkan percepatan proses pelaporan, pemantauan, dan penanganan pelanggaran secara tepat waktu sekaligus memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas operasional. Fokus utama penelitian ini adalah mengidentifikasi strategi terbaik dalam pemanfaatan teknologi digital mengungkapkan berbagai hambatan yang dihadapi serta merumuskan solusi agar penerapan teknologi tersebut memberikan manfaat nyata bagi aktivitas pelayanan publik sehari-hari. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pemerintah daerah lain di Indonesia dalam upaya mereka untuk menerapkan dan memodernisasi layanan publik. Layanan ini harus mampu memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan serta penguatan tata kelola pemerintahan yang berdasarkan prinsip governance yang baik.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kesiapan sumber daya Satpol PP Kota Malang dalam mengadopsi dan mengoperasikan teknologi digital?
2. Apa saja tantangan teknis dan non-teknis yang dihadapi dalam proses implementasi teknologi digital di Satpol PP Kota Malang?
3. Bagaimana dampak implementasi teknologi digital terhadap efektivitas dan efisiensi operasional Satpol PP Kota Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat kesiapan anggota Satpol PP Kota Malang dalam mengadopsi dan mengoperasikan teknologi digital, termasuk keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki.
2. Untuk mengetahui berbagai tantangan teknis dan non-teknis yang dihadapi selama proses implementasi teknologi digital, serta merumuskan strategi untuk mengatasi kendala tersebut.
3. Untuk mengetahui dampak implementasi teknologi digital terhadap efektivitas dan efisiensi operasional Satpol PP Kota Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Secara teoritis

Penerapan teknologi digital dalam kegiatan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Malang memberikan berbagai manfaat yang bernilai secara teoritis dan berkontribusi penting terhadap pengembangan kajian ilmiah di bidang administrasi publik. Implementasi tersebut dapat berkontribusi terhadap pengembangan teori dan model baru dalam bidang penegakan hukum serta keselamatan publik. Selain itu, penelitian ini memberikan wawasan yang lebih komprehensif mengenai dampak penerapan teknologi digital terhadap perilaku serta sikap masyarakat, terutama dalam penggunaan media sosial

sebagai alat untuk berbagi informasi dan sarana interaksi antara pemerintah dan publik. Kajian ini turut menjelaskan peran Satpol PP dalam kerangka yang lebih luas yakni dalam konteks penegakan hukum dan keselamatan publik yang melibatkan koordinasi dengan lembaga penegak hukum serta instansi pemerintahan lainnya.

1.4.2 Secara Praktis

Penelitian ini memberi penulis sarana bagi penulis untuk meningkatkan dan memperluas kemampuan analisis serta keterampilan penelitian yang mendalam dibidang teknologi digital dan manajemen publik. Melalui kegiatan penelitian ini penulis diharapkan memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai proses adopsi teknologi dalam organisasi pemerintahan khususnya dilingkungan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP). Selain itu penelitian ini memberikan pengalaman berharga bagi penulis dalam menyusun rekomendasi kebijakan berbasis data dan analisis empiris yang dapat meningkatkan kredibilitas dan kompetensi profesionalnya baik dalam ranah akademik maupun praktis. Selanjutnya kajian ini berpotensi membuka peluang publikasi ilmiah dan kerja sama akademik dengan berbagai pemangku kepentingan. Penelitian ini juga memberikan panduan praktis untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional Satpol PP melalui optimalisasi pemanfaatan teknologi digital. Rekomendasi yang dihasilkan diharapkan dapat membantu Satpol PP dalam mengembangkan sistem teknologi yang lebih efektif untuk kegiatan pelaporan, pemantauan, serta penelusuran pelanggaran. Selain itu penelitian ini turut berperan dalam mengidentifikasi serta mengatasi berbagai kendala teknis maupun nonteknis yang mungkin muncul selama proses implementasi teknologi sehingga dapat

meningkatkan efektivitas kinerja lembaga, memperbaiki mutu layanan publik, serta memperluas transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan tugas. Dari sisi akademik penelitian ini memberikan kontribusi berupa studi kasus konkret mengenai implementasi teknologi digital disektor publik yang dapat dijadikan referensi penting bagi penelitian selanjutnya. Hasil penelitian diharapkan dapat memperkaya literatur dibidang manajemen teknologi, tata kelola pemerintahan, dan penegakan hukum. Selain itu, temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar teori dan model baru dalam bidang administrasi publik dan penerapan teknologi digital. Para akademisi dapat menggunakan hasil penelitian sebagai dasar untuk mengusulkan proyek riset lanjutan, memperluas jejaring akademik, serta berkontribusi terhadap pengembangan kebijakan publik berbasis teknologi. Selanjutnya kajian ini berpotensi menjadi bahan pengajaran yang bernilai dalam program studi yang berkaitan dengan teknologi informasi, manajemen publik, dan ilmu pemerintahan dilingkungan perguruan tinggi.

1.5 Definisi Konseptual

1.5.1 Implementasi

Dalam etimologis istilah implementasi berasal dari bahasa inggris to implement yang memiliki makna melaksanakan atau menerapkan. Istilah ini menggambarkan suatu proses pelaksanaan yang bertujuan untuk mewujudkan perubahan atau mencapai hasil tertentu. Dengan demikian implementasi dapat dimaknai sebagai proses penerapan atau realisasi dari suatu kebijakan, program, maupun kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya. Dalam konteks ilmiah istilah implementasi sering

digunakan untuk menjelaskan bagaimana suatu teori, kebijakan, ataupun program diterapkan dalam praktik nyata guna menilai efektivitas dan keberhasilannya (Pramono, 2020). Implementasi kebijakan merujuk pada proses pelaksanaan suatu kebijakan yang telah dirumuskan dan disetujui oleh pemerintah atau organisasi dengan tujuan mencapai sasaran tertentu. Proses ini mencakup langkah-langkah konkret di lapangan untuk memastikan bahwa kebijakan dapat dijalankan secara efektif, efisien, serta selaras dengan tujuan yang telah ditetapkan (Yunitasari et al., 2023).

Didasarkan pada penjelasan ini, implementasi adalah proses pelaksanaan atau penerapan suatu kebijakan rencana atau gagasan ke dalam tindakan nyata guna mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Implementasi mencakup kegiatan kongkret yang bertujuan mengubah keputusan atau rencana menjadi langkah-langkah yang dapat diukur dan diterapkan dalam praktik sehari-hari. Dalam konteks organisasi atau pemerintahan implementasi melibatkan pengorganisasian sumber daya, penyusunan prosedur, koordinasi antar pihak terkait serta kegiatan pemantauan untuk memastikan bahwa kebijakan atau program berjalan sesuai rencana dan menghasilkan output yang diharapkan.

1.5.2 Teknologi Digital

Menurut (Miarso, 2005) kemunculan teknologi digital telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam berkomunikasi serta memperoleh informasi dengan cepat dan efisien. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi peran teknologi digital

menjadi semakin penting terutama dalam mendukung berbagai aktivitas termasuk kegiatan pemasaran secara daring. Teknologi dapat dipahami sebagai suatu cara rasional untuk menjadikan aktivitas manusia lebih efisien dan efektif. Sementara itu menurut (Purwani, 2021) menjelaskan bahwa teknologi digital merupakan seperangkat alat yang berfungsi secara otomatis tanpa ketergantungan penuh pada tenaga manusia dan umumnya terhubung dengan sistem komputer yang saling terkoneksi. Pemanfaatan teknologi digital juga menuntut adanya kesadaran dan kemampuan dalam penggunaan teknologi secara bijak karena teknologi ini memungkinkan terbentuknya ruang publik virtual serta mempercepat arus komunikasi dan penyebaran informasi terkait dinamika sosial.

Secara konseptual teknologi digital dapat diartikan sebagai kumpulan perangkat dan sistem yang berfungsi untuk mengirim, menerima, serta mengelola informasi melalui sinyal elektronik berbasis bilangan biner (0 dan 1). Teknologi ini meliputi berbagai perangkat seperti komputer, telepon genggam, dan jaringan internet dan aplikasi perangkat lunak yang mendukung beragam fungsi operasional. Proses digitalisasi memungkinkan informasi untuk disimpan, diproses, dan dikirim dengan tingkat efisiensi serta akurasi yang tinggi sekaligus menggantikan peran teknologi analog yang memiliki keterbatasan dalam kecepatan dan kapasitas pengelolaan data.

1.5.3 Media Sosial

Menurut (Cross, 2014) Istilah “media sosial” merujuk pada berbagai bentuk teknologi yang

digunakan untuk mendorong kolaborasi, berbagi data, dan berinteraksi melalui konten dan pesan berbasis web. Ragam teknologi dan fitur yang tersedia pada platform media sosial mengalami perkembangan secara berkelanjutan seiring dengan internet. Secara umum Media sosial dapat dipahami sebagai platform digital yang memungkinkan individu, komunitas, maupun organisasi untuk menciptakan, berbagi, dan memperluas informasi gagasan serta berbagai jenis konten dalam beragam format seperti teks, gambar, video, dan audio.

Fungsi utama media sosial adalah membangun jejaring dan memfasilitasi interaksi secara virtual antar pengguna berinteraksi baik dengan orang yang sudah dikenalnya maupun dengan orang baru melalui berbagai sarana komunikasi seperti pesan langsung, unggahan publik, dan kolom komentar. Platform ini mencakup berbagai aplikasi populer seperti Facebook, Twitter, Instagram, dan LinkedIn yang masing-masing memiliki karakteristik dan fitur khas untuk mendukung aktivitas berbagai informasi serta komunikasi antar pengguna. Dalam perspektif yang lebih luas, media sosial memainkan peran penting dalam pemasaran, advokasi, edukasi, dan penyebaran informasi, selain untuk kepentingan individu. Hal ini menunjukkan bahwa, lebih dari sekedar berfungsi sebagai alat komunikasi, media sosial memiliki kapasitas untuk membangun partisipasi sosial dan memperluas interaksi sosial di era digital.

1.5.4 Website

Menurut (Hastanti, R.P.,Purnama, B.E.,

&Wardati, 2015)Website merupakan sekumpulan halaman web yang berisi berbagai data atau informasi yang tersimpan didalam jaringan internet seperti komputer atau gawai. Fungsi utama dari website adalah sebagai saran penyampaian informasi kepada publik melalui penyajian informasi yang menarik dan relevan. Website juga dapat berperan dalam mengubah pengunjung menjadi calon pengguna atau pihak yang tertarik terhadap layanan yang ditawarkan.

Peningkatan kualitas kinerja pada Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) tidak hanya menitikberatkan pada aspek teknis, tetapi juga melibatkan pengembangan kompetensi sumber daya manusia (Andira et al., 2022). Dalam konteks tersebut, pelatihan dan pendidikan bagi anggota Satpol PP menjadi hal penting untuk memastikan mereka memiliki kemampuan yang memadai dalam menghadapi berbagai tantangan operasional. Melalui program pelatihan yang terstruktur anggota Satpol PP dapat memahami serta memanfaatkan teknologi digital secara optimal sehingga mampu meningkatkan efektivitas dalam pelaksanaan tugas. Selain itu peningkatan keterampilan tersebut juga berdampak positif terhadap rasa percaya diri personel dalam menjalankan tanggung jawab sehari-hari.

Selain aspek kompetensi, motivasi dan kesejahteraan pegawai merupakan kunci utama dalam usaha menaikkan tingkat keberhasilan kinerja. Satpol PP perlu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif serta memberikan penghargaan kepada anggota yang menunjukkan kinerja unggul (Harniati Arfan & Ririn

Oktaviani, 2022). Melalui program kesejahteraan, seperti insentif, apresiasi atas prestasi kinerja, dan dukungan psikologis, anggota akan merasa dihargai serta termotivasi untuk memberikan kontribusi terbaik. Dengan demikian, sinergi antara peningkatan kompetensi dan peningkatan motivasi kerja dapat mendorong terciptanya kinerja yang lebih optimal, sekaligus memperkuat kepercayaan terhadap masyarakat peran Satpol PP sebagai aparat penegak peraturan daerah dan pelayan publik.

1.5.5 Satuan Polisi Pamong Praja

Satpol PP adalah bagian dari perangkat daerah dan bertugas menjaga ketertiban, ketenteraman, dan penegakan peraturan daerah. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 berfungsi sebagai dasar hukum untuk pekerjaan ini (Akbulut, 2010). Ketenteraman dan ketertiban umum di artikan sebagai suatu kondisi dinamis di mana pemerintah daerah bersama masyarakat dapat melaksanakan kegiatan pemerintah dan kemasyarakatan secara tertib, tertib, dan teraur.

Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) adalah lembaga penegak hukum Indonesia yang beroperasi di tingkat pemerintahan daerah. Kewajiban utama lembaga ini adalah menjaga dan ketenteraman publik serta menegakkan undang-undang daerah yang berlaku (Perda). Satpol PP adalah bagian penting dari pemerintah daerah dan bertanggung jawab untuk menerapkan kebijakan pemerintah daerah.

Dalam melaksanakan tugasnya Satpol PP melakukan kegiatan pengawasan, penertiban, serta pembinaan guna mencegah dan menindak pelanggaran terhadap

peraturan daerah. Tindakan yang dilakukan mencakup operasi lapangan, penyitaan barang bukti, hingga pemberian sanksi kepada pelanggar. Selain itu Satpol PP juga menjalin sinergi dan kemitraan dengan instansi lain, seperti pihak Kepolisian TNI dalam rangka menjaga keamanan, ketertiban serta ketenteraman diwilayahnya.

1.6 Definisi Operasional

Operasional merujuk pada penguraian konsep-konsep utama menjadi variabel yang konkret dan dapat diukur untuk tujuan analisis. Definisi operasional ini berfungsi sebagai panduan untuk mengidentifikasi dan mengukur faktor-faktor spesifik yang berkaitan dengan implementasi teknologi digital dalam konteks operasional Satpol PP Kota Malang.

1.6.1 Implementasi Teknologi Digital

Implementasi digital di sini mencakup pengenalan perangkat lunak (aplikasi, sistem informasi, media sosial, website) dan perangkat keras (komputer, tablet, ponsel pintar, dan alat pendukung lainnya). Variabel pengukuran:

- a. Jenis teknologi yang digunakan dalam operasional Satpol PP Kota Malang
- b. Tingkat Intensitas penggunaan teknologi dalam aktivitas operasional harian.
- c. Dukungan teknis dalam menunjang efektivitas implementasi teknologi digital.

1.6.2 Efektivitas operasional dalam pelaksanaan tugas satpol pp melalui pemanfaatan teknologi

Variabel pengukuran:

- a. Waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan tugas (daya tanggap).
- b. Tingkat keberhasilan dalam menegakkan peraturan daerah.

- c. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Satpol PP.

1.6.3 Efektivitas Kerja

Efisiensi operasional berarti menghemat sumberdaya dan mengoptimalkan proses kerja. Variabel pengukuran:

- a. Pengurangan waktu dalam proses administrasi.
- b. Mengurangi biaya operasional dengan memanfaatkan teknologi digital.
- c. Koordinasi antar otoritas yang lebih mudah melalui platform digital.

1.6.4 Penerimaan teknologi oleh pihak berwenang

Penerimaan teknologi ditentukan oleh sejauh mana personel Satpol PP mampu menerima, memahami, dan menggunakan teknologi digital dalam pekerjaannya.

Variabel pengukuran:

- a. Persepsi petugas terhadap kemudahan penggunaan teknologi.
- b. Hambatan dan kendala pengalaman petugas dalam menggunakan teknologi.

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode ini sesuai dengan pendekatan yang diusulkan oleh Moleong (Moleong 2018). Dalam ilmu sosial, penelitian kualitatif adalah pendekatan unik yang mempelajari tekanan dan observasi perilaku individu dalam lingkungan alami, yang mencakup semua jenis interaksi yang ada. Sementara itu Menurut (Iskandar,

2009) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan suatu proses penyelidikan dan pemahaman yang bertujuan untuk memperluas wawasan melalui interpretasi mendalam terhadap fenomena dan hasil temuan yang diperoleh dari lapangan.

Pendekatan ini berdasarkan pada upaya untuk meneliti fenomena sosial serta permasalahan yang berkaitan dengan perilaku manusia. Dalam penelitian ini, peneliti berupaya menyusun deskripsi secara mendalam melalui pengamatan terhadap penggunaan bahasa, penelaahan laporan yang disampaikan oleh para responden, serta pelaksanaan penelitian secara langsung di lingkungan. Pemilihan pendekatan ini bertujuan untuk mendapatkan data yang akurat tentang implementasi teknologi digital berbasis media sosial dan website dalam operasional kinerja Satuan Polisi Pamong Praja Kota Malang. Metode ini juga memberikan kesempatan bagi peneliti untuk memahami karakteristik serta hubungan antar variabel peneliti. Selain itu, melalui proses pengelolaan dan analisis data secara kualitatif peneliti dapat menghasilkan informasi deskriptif yang mendalam berdasarkan data yang telah dikumpulkan.

1.7.2 Sumber Data

Berikut ini adalah penjelasan menyeluruh tentang berbagai jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian kualitatif:

a) Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung oleh peneliti melalui observasi dan wawancara mendalam dengan informan yang memiliki keterkaitan langsung dengan implementasi teknologi

digital di Satuan Polisi Pamong Praja Kota Malang. Informan utama terdiri atas dua pejabat internal Satpol PP Kota Malang, yaitu petugas Humas Bidang Tata Usaha (TU) dan petugas Humas Bidang Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat (KKU), yang berperan dalam pengelolaan serta pemanfaatan media sosial dan website dalam mendukung operasional instansi. Selain itu, data primer juga diperoleh dari masyarakat Kota Malang sebagai pengguna layanan, yakni Bapak Junaidi yang berdomisili di Kelurahan Oro-Oro Dowo dan Mohammad Nanda yang berdomisili di Kelurahan Kasin, guna memperoleh perspektif masyarakat terkait efektivitas pelayanan dan responsivitas Satpol PP melalui pemanfaatan teknologi digital.

b) Data Sekunder

Dokumen formal, peraturan dan peraturan-undangan, jurnal, buku-buku ilmiah, dan sumber internet adalah beberapa sumber data sekunder untuk penelitian ini.

1.7.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengalaman, pandangan, dan tingkah laku subjek penelitian dapat direfleksikan oleh data yang akurat, komprehensif, dan kaya yang dikumpulkan melalui metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data ini memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena yang dikaji secara lebih luas dan mendalam. Secara rinci, metode utama yang digunakan dalam penelitian kualitatif ini akan dibahas di bawah ini:

a. Wawancara

Metode pengumpulan data yang dikenal sebagai wawancara melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan responden. Tujuan wawancara adalah untuk mendapatkan informasi yang menyeluruh dan mendalam. Wawancara terstruktur, semi-terstruktur, dan tidak terstruktur adalah tiga jenis wawancara kualitatif yang berbeda. Wawancara terstruktur menggunakan panduan pertanyaan baku yang diberikan kepada setiap peserta dalam urutan yang konsisten untuk memudahkan proses perbandingan data. Wawancara semi-terstruktur tetap mengacu kepada panduan pertanyaan tertentu namun memberikan keleluasaan bagi peneliti dalam mengeksplor topik baru yang muncul selama proses wawancara berlangsung. Di sisi lain, wawancara tidak terstruktur cenderung lebih luwes dan mendorong munculnya dialog yang spontan. Fleksibilitas ini memfasilitasi peneliti untuk menemukan informasi yang sebelumnya tidak diperkirakan. Dalam penelitian ini peneliti berfokus pada pelaksanaan wawancara dengan narasumber yang memiliki keterkaitan langsung dengan implementasi teknologi digital berbasis media sosial dan website dalam operasional kinerja Satpol PP Kota Malang.

b. Observasi

Metode pengumpulan data yang dikenal sebagai observasi melibatkan pengamatan langsung tindakan, perilaku, dan interaksi subjek penelitian di tempat penelitian alami. Secara umum, observasi bagian menjadi kategori partisipatif dan non-partisipatif. Dalam kategori pertama, peneliti terlibat secara aktif dalam aktivitas yang diamati dan berusaha untuk memahami konteks dan dinamika dari sudut pandang internal. Dalam kategori

kedua, peneliti hanya bertindak sebagai pengamat dan tidak terlibat secara langsung dalam aktivitas yang diamati. Peneliti menggunakan observasi di Satpol PP Kota Malang. Tujuannya adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana teknologi digital yang terdiri dari website dan media sosial digunakan dalam kegiatan operasional organisasi.

c. Dokumentasi

Untuk mengumpulkan data, metode dokumentasi mengumpulkan bahan-bahan tertulis dan visual yang relevan dengan subjek, seperti arsip buku, dokumen resmi, catatan, dan foto. Proses dokumentasi juga melibatkan pengumpulan data dan pengambilan foto sebagai bukti aktivitas penelitian. Dalam penelitian ini, penelitian magang dilakukan di Satpol PP Kota Malang untuk mengumpulkan data dan dokumen. Tujuan dari program magang ini adalah untuk mengumpulkan data dan dokumen tentang penerapan teknologi digital dalam operasional instansi tersebut, seperti media sosial dan website..

1.7.4 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Satuan Polisi Pamong Praja Kota Malang. Peneliti memilih lokasi tersebut dikarenakan lembaga tersebut memiliki peran yang sangat aktif dipelayanan publik. Lokasi penelitian ini sangat relevan dengan apa yang akan peneliti lakukan terkait dengan implementasi inovasi teknologi digital dalam memudahkan operasional Satpol PP. Penelitian akan dilaksanakan mulai tanggal 15 juli hingga 15 september.

1.7.5 Subjek Penelitian

Penelitian ini memerlukan informan yang mampu memberikan penjelasan, data, serta informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Adapun pihak-pihak yang dijadikan sumber informasi dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Anggota humas sebanyak 2 orang bidang TU Polisi Pamong Praja kota Malang
2. Anggota humas sebanyak 2 orang bidang KKU Polisi Pamong Praja kota Malang
3. 2 perwakilan masyarakat Kota Malang yakni bapak Junaidi dan Mohammad Nanda

1.7.6 Teknik Analisis Data

Pengumpulan data dalam penelitian dapat melibatkan data statistik maupun non statistik sedangkan analisis data merupakan tahapan yang krusial dalam mengelompokkan data ke dalam pola, kategori, serta merumuskan hipotesis berdasarkan hasil temuan. Pada penelitian ini proses analisis data dilaksanakan secara berkelanjutan sejak awal hingga akhir penelitian baik selama di lapangan maupun setelahnya dengan menggunakan pendekatan analisis yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (Rijali, 2018):

a) Reduksi data

Analisis ini merupakan bentuk pengelolaan data yang mengintegrasikan seluruh informasi yang diperoleh dari catatan lapangan melalui kegiatan observasi, wawancara, serta telaah dokumen. Proses ini mencakup penajaman data, penyelarasan dengan elemen yang dianggap tidak penting, pengelompokan, serta pengorganisasian data secara sistematis dengan tujuan menghasilkan kesimpulan yang bermakna. Dengan demikian seluruh Informasi yang

dihimpun melalui dari hasil observasi, wawancara dan kajian dokumen dikumpulkan diseleksi disusun kembali serta dianalisis tanpa menghalangi nilai dan makna asli dari data tersebut.

b) Penyajian data

Fase ini mencakup pengorganisasian data yang dijadikan dasar untuk mengambil keputusan penting. Tujuan utama penyajian data adalah memastikan kemudahan pemahaman dan interpretasi atas data yang telah dihimpun. Dalam konteks penelitian kualitatif, data umumnya disampaikan melalui bentuk narasi yang rinci dan deskriptif.

c) Kesimpulan dan verifikasi

Setelah data disusun secara sistematis melalui proses pengorganisasian, pemfokusan, dan pengklasifikasian pola, tahapan langkah selanjutnya adalah proses penyimpulan dan pengujian. Pada titik ini, peneliti berusaha untuk menafsirkan hasil analisis data. Meskipun demikian, kesimpulan ini hanya bersifat sementara dan dapat berubah seiring dengan penemuan data atau informasi tambahan yang memberikan bukti yang lebih baik.