

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong pemerintah daerah untuk mengubah sistem pelayanan publik secara digital. Saat ini, masyarakat menginginkan layanan yang cepat, sederhana, transparan, dan dapat diakses secara daring tanpa batasan ruang dan waktu. Keadaan ini mendorong pemerintah untuk menerapkan konsep *e-government* sebagai bagian dari usaha menciptakan pengelolaan pemerintahan yang efisien dan efektif. Malang adalah salah satu wilayah yang berusaha mengembangkan konsep *smart regency* dengan memanfaatkan teknologi digital di berbagai bidang pemerintahan. Pemerintah Kabupaten Malang berupaya untuk terus membangun ekosistem pemerintahan digital yang terintegrasi untuk mendukung transisi digital dan meningkatkan mutu pelayanan publik. Perkembangan *smart regency* dilaksanakan dengan mengaplikasikan teknologi informasi di berbagai bidang pemerintahan, bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan bagi masyarakat. Tujuan *smart regency* adalah untuk memperbaiki hal-hal tersebut sehingga masyarakat dapat mengurus perizinan dan masalah lainnya tanpa harus mengunjungi kantor pemerintah (Gunaidi *et al.*, 2018).

Konstitusi Republik Indonesia memberikan dasar hukum yang kokoh untuk penyelenggaraan layanan publik yang berkualitas. Dalam Pasal 28F Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menegaskan bahwa “*Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia*”. Pasal ini berfungsi sebagai landasan konstitusi hak masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan publik secara transparan. Selanjutnya, Pasal 34 ayat (3) UUD 1945 menyatakan bahwa “*Negara bertanggung jawab atas*

penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”. Kedua pasal ini mewajibkan negara untuk memastikan semua warga negara dapat mengakses informasi dan layanan publik yang berkualitas, termasuk melalui penggunaan teknologi digital.

Namun demikian, implementasi digitalisasi pelayanan publik di Kabupaten Malang masih menghadapi berbagai tantangan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), tingkat penggunaan internet di Indonesia terus mengalami peningkatan, namun belum merata di seluruh wilayah. Pada tahun 2023, persentase penduduk yang mengakses internet di Indonesia mencapai sekitar 78,19%, tetapi kesenjangan masih terjadi antara wilayah perkotaan dan pedesaan (BPS, 2023). Kondisi ini juga terjadi di Jawa Timur, termasuk Kabupaten Malang yang memiliki karakteristik wilayah geografis yang luas dan beragam.

Kabupaten Malang memiliki wilayah yang mencakup daerah pegunungan dan pedesaan, sehingga infrastruktur jaringan internet di beberapa wilayah masih terbatas. Keterbatasan ini berdampak pada belum optimalnya pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat setempat. Sebagian masyarakat masih lebih memilih pelayanan secara langsung dibandingkan menggunakan layanan berbasis digital, terutama bagi kelompok usia lanjut dan masyarakat dengan tingkat literasi digital yang rendah. Selain itu, berbagai pemberitaan media menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi pelayanan publik di daerah masih menghadapi kendala pada aspek integrasi sistem dan kesiapan sumber daya manusia. Beberapa layanan digital yang dikembangkan oleh pemerintah daerah belum sepenuhnya terintegrasi dalam satu sistem yang terpadu, sehingga masyarakat harus mengakses berbagai platform yang berbeda untuk mendapatkan layanan publik. Hal ini justru mengurangi efisiensi yang menjadi tujuan utama digitalisasi pelayanan publik (Kurniawan, 2022).

Dari sisi pemerintah, transformasi digital juga menuntut peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Tidak semua perangkat daerah memiliki kesiapan yang sama dalam mengelola dan mengoperasikan sistem digital,

sehingga implementasi kebijakan seringkali belum berjalan secara optimal. Faktor lain yang turut mempengaruhi adalah rendahnya literasi digital masyarakat, yang menjadi salah satu hambatan dalam pemanfaatan layanan berbasis teknologi (Setiawan & Pratiwi, 2021).

Padahal dalam konsep *smart regency*, digitalisasi pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang modern dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang mendalam untuk menganalisis implementasi digitalisasi pelayanan publik di Kabupaten Malang, mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat dan memperlancar pelaksanaannya.

Dengan demikian, fenomena ini menarik untuk diteliti karena keberhasilan digitalisasi layanan publik merupakan salah satu indikator kunci dalam mewujudkan *smart regency*. Seperti yang sudah dijelaskan di atas, berikut beberapa celah penelitian yang dapat dieksplorasi adalah pertama terdapat berbagai aplikasi dan layanan digital di Kabupaten Malang, efektivitas penggunaannya oleh masyarakat masih perlu diteliti lebih lanjut, kedua terdapat usaha untuk mengintegrasikan pelayanan publik digital dalam mendukung *smart regency*, namun kesiapan sumber daya manusia dan pemahaman digital masyarakat masih jadi tantangan dan terakhir masih belum jelas sejauh mana digitalisasi layanan publik yang dikelola oleh Diskominfo Kabupaten Malang berkontribusi pada indikator *smart regency*, terutama dalam hal tata kelola yang baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana digitalisasi pelayanan publik untuk mendukung penyelenggaraan *smart regency* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang ?
2. Bagaimana peningkatan pelayanan publik dalam digitalisasi di Dinas

Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang untuk mengoptimalkan digitalisasi pelayanan dalam pengimplementasian *smart regency*.
3. Mengetahui peningkatan pelayanan publik dalam digitalisasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memperluas wawasan, memperoleh pengalaman dan ilmu pengetahuan terkait peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang dalam upaya mendukung *smart regency* di Kabupaten Malang.

2. Secara Praktis

a. Manfaat Instansi

- 1) Memberikan saran agar Diskominfo Kabupaten Malang ke depannya tetap menjalankan teknologi informasi komunikasi (TIK) demi terjadinya efisiensi dalam *E-Government*.
- 2) Memberikan inspirasi agar Diskominfo Kabupaten Malang menjadi contoh bagi instansi-instansi dalam upaya pengembangan *smart regency*.

b. Manfaat Untuk Masyarakat

Penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang *smart regency* guna memudahkan masyarakat mendapatkan informasi seputar daerahnya.

3. Secara Akademis

- a. Dapat dijadikan sebagai sumber untuk studi lebih lanjut mengenai fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang dalam membantu implementasi *smart regency*.

- b. Sebagai prasyarat untuk gelar Sarjana (S1) Program Studi Ilmu Pemerintahan.

1.5 Definisi Konseptual

Dalam definisi konseptual, peneliti menjelaskan ciri-ciri isu yang sedang diselidiki. Makna konseptual berikut untuk setiap variabel dapat disarankan berdasarkan latar belakang yang disebutkan di atas:

1.5.1 Pelayanan Publik

Istilah pelayanan publik merujuk pada serangkaian tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan hukum yang berlaku, terkait dengan produk, layanan, dan layanan administrasi yang ditawarkan oleh penyedia pelayanan publik. Baik organisasi pemerintah pusat maupun daerah, seperti BUMN yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Pelayanan publik mencakup masyarakat umum atau orang-orang yang berhak dan membutuhkan layanan pemerintah. Layanan publik meliputi layanan administrasi seperti pengurusan kartu identitas dan izin usaha, layanan publik seperti kesehatan dan pendidikan, dan layanan barang publik seperti infrastruktur. Memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dan mendorong tata kelola pemerintahan yang baik adalah tujuannya.

Sejumlah prinsip, termasuk kejelasan, kepastian waktu, ketepatan, keamanan, tanggung jawab, ketersediaan fasilitas dan infrastruktur, kemudahan akses, disiplin, kesopanan dan perlindungan, serta kenyamanan, harus dipatuhi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lima karakteristik biasanya digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik wujud nyata atau bukti fisik, jaminan atau kepastian, reaktivitas atau daya tanggap, kepastian atau penyampaian, dan empati atau kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat.

1.5.2 Digitalisasi pelayanan publik

Digitalisasi pelayanan publik adalah transformasi sistematis dari proses penyelenggaraan layanan pemerintahan kepada masyarakat melalui pemanfaatan teknologi digital dan sistem informasi elektronik. Konsep ini mencakup pengalihan mekanisme pelayanan dari sistem konvensional berbasis fisik dan manual menuju sistem elektronik yang terintegrasi, otomatis dan dapat diakses secara daring. Dalam konteks ini, digitalisasi layanan publik merupakan upaya untuk memperbarui birokrasi dengan tujuan meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi layanan publik. Mendesain ulang alur kerja, menstandarisasi proses, dan menerapkan platform digital yang memungkinkan interaksi lintas batas secara *real-time* antara masyarakat dan pemerintah merupakan bagian dari proses ini.

Tujuan utama digitalisasi pelayanan publik adalah menciptakan *good governance* melalui prinsip-prinsip transparansi, partisipasi, responsivitas dan akuntabilitas. Digitalisasi juga dimaksudkan untuk mengurangi biaya operasional, meminimalisir potensi korupsi, meningkatkan kecepatan pelayanan dan memberikan kemudahan akses bagi seluruh lapisan masyarakat. Implementasi digitalisasi pelayanan publik memerlukan pendekatan *holistic* yang melibatkan aspek teknologi, regulasi, organisasi dan sumber daya manusia. Keberhasilan transformasi digital ini bergantung pada komitmen pemerintah, dukungan infrastruktur, kesiapan masyarakat, dan kerangka regulasi yang mendukung pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik.

1. Regulasi Digitalisasi Pelayanan Publik

Regulasi mengenai digitalisasi layanan publik merupakan sekumpulan peraturan dan kebijakan dari pemerintah yang mengatur proses perubahan layanan publik dari cara tradisional menjadi sistem elektronik yang didukung oleh teknologi informasi dan komunikasi, dengan sasaran untuk meningkatkan efisiensi, keterbukaan, dan aksesibilitas layanan bagi masyarakat. Regulasi digitalisasi pelayanan publik di Indonesia berlandaskan pada beberapa peraturan kunci, antara

lain UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta berbagai peraturan teknis terkait keamanan data, tanda tangan elektronik, dan interoperabilitas sistem. Regulasi mencakup aspek infrastruktur teknologi, standarisasi sistem elektronik, perlindungan data pribadi, keamanan informasi, kewajiban penyediaan layanan digital oleh instansi pemerintah, mekanisme pengaduan elektronik, serta sanksi bagi penyelenggara yang tidak memenuhi standar pelayanan digital.

2. Pemerintah sebagai dinamisator

Pemerintah sebagai dinamisator berarti seseorang atau suatu pihak memiliki fungsi untuk menggerakkan, memotivasi dan mendorong terjadinya perubahan atau perkembangan.

3. Pemerintah Sebagai Fasilitator

Pemerintah sebagai fasilitator adalah memfasilitasi atau mempermudah proses pembelajaran, komunikasi atau kerja sama dalam suatu kelompok. Fasilitator bertindak sebagai pemandu dan pendukung, bukan sebagai pengajar atau pengambil keputusan. Mereka membantu kelompok untuk mencapai tujuan bersama dengan menciptakan suasana yang kondusif, merancang kegiatan, memandu diskusi dan mengelola proses kelompok.

1.5.3 *Smart Regency* : *Smart Governance* Dalam Digitalisasi Pelayanan Publik

Smart regency adalah konsep pengembangan tata kelola pemerintahan kabupaten yang mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) secara komprehensif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, efisiensi pengelolaan sumber daya dan kesejahteraan masyarakat di tingkat daerah. Secara konseptual, *smart regency* berfokus pada transformasi digital yang menyeluruh dalam berbagai aspek penyelenggaraan pemerintah daerah, mulai dari pelayanan administrasi, pengelolaan infrastruktur, sistem transportasi, pendidikan, kesehatan, ekonomi hingga pembangunan

berkelanjutan. Pendekatan ini menekankan pada pemanfaatan data dan teknologi untuk pengambilan keputusan yang lebih akurat dan *responsive* terhadap kebutuhan masyarakat. *Smart governance* adalah aspek dari pengelolaan pemerintahan yang cerdas yang menggunakan teknologi digital untuk menciptakan pemerintahan yang jelas, bertanggung jawab, melibatkan masyarakat, dan peka terhadap kebutuhan publik. *Smart governance* berfokus pada penggunaan platform digital untuk meningkatkan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, mempercepat proses pengambilan keputusan berdasarkan data, serta membangun ekosistem pemerintahan yang efisien dan berfokus pada pelayanan publik yang berkualitas.

Smart governance ini merupakan titik awal penting untuk digitalisasi layanan publik tingkat distrik. Pemerintah distrik menggunakan tata kelola cerdas untuk menyediakan platform digital yang mengintegrasikan layanan administrasi, perizinan, pengaduan publik, dan layanan publik lainnya. Masyarakat kini dapat mengakses layanan secara daring, secara waktu nyata, dan tanpa hambatan birokrasi yang rumit berkat digitalisasi ini. Karakteristik khusus *smart regency* berbeda dengan *smart city* dalam hal cakupan geografis yang lebih luas, keragaman wilayah yang mencakup area urban dan rural, serta kompleksitas tantangan pembangunan yang melibatkan sektor pertanian, pariwisata, dan industri kecil menengah. Konsep ini juga mempertimbangkan aspek kearifan lokal dan pemberdayaan masyarakat dalam pemanfaatan teknologi.

Implementasi *smart regency* memerlukan infrastruktur TIK yang memadai, sistem informasi terintegrasi, platform digital yang *user-friendly*, serta kapasitas sumber daya manusia yang mampu mengelola dan memanfaatkan teknologi. Selain itu, diperlukan juga kerangka regulasi yang mendukung, kemitraan dengan berbagai *stakeholder*, dan partisipasi aktif masyarakat dalam proses transformasi digital. Tujuan utama sebuah *smart regency* adalah untuk menggunakan teknologi yang tepat guna membangun kabupaten yang kompetitif, berkelanjutan, dan inklusif yang akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mendorong pembangunan

ekonomi lokal yang adil.

1.6 Definisi Operasional

Menurut Neuman (2020), definisi yang menunjukkan metode empiris tepat yang digunakan peneliti untuk mengukur atau mengidentifikasi suatu konstruk atau variabel dalam studi tertentu dikenal sebagai definisi operasional. Dalam studi ini, variabel yang akan didefinisikan secara operasional adalah:

1.6.1 Peningkatan Pelayanan Publik Dalam Digitalisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang

1) Digitalisasi Pelayanan Publik Melalui Program Desaku Tuntas di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang

Program Desaku Tuntas (Desa Ku Terlayani, Unggul, Tertib, Akuntabel, dan Stabil) merupakan salah satu inovasi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang yang bertujuan untuk mempercepat digitalisasi pelayanan publik di tingkat desa. Program ini menjadi solusi terhadap permasalahan akses layanan publik yang selama ini kurang merata, terutama di wilayah perdesaan. Program Desaku Tuntas menunjukkan komitmen Pemerintah Kabupaten Malang dalam mendorong transformasi digital hingga ke pelosok desa. Ke depan, program ini diharapkan mampu memperkuat tata kelola pemerintahan desa yang lebih modern, partisipatif dan transparan.

4. Digitalisasi Pelayanan Publik Melalui Program Kamasuta di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang

Kamasuta adalah singkatan dari Kabupaten Malang Satu Data Berbasis Teknologi Informasi. Program ini dikembangkan oleh Diskominfo Kabupaten Malang sebagai bagian dari implementasi kebijakan Satu Data Indonesia (SDI). Tujuannya adalah menyatukan, menyederhanakan, dan mempublikasikan data *sectoral* dari seluruh OPD secara terintegrasi dan akuntabel.

1.7 Metode Penelitian

Teknik penelitian adalah konsep atau pendekatan luas yang digunakan dalam sebuah studi untuk mengumpulkan data. Untuk mencapai tujuan tertentu dari studi yang dilakukan, data disajikan secara metodis. Metode penelitian menurut Sekaran & Bougie (2019) Istilah "metode penelitian" merujuk pada beberapa pendekatan metodis yang digunakan peneliti untuk mengatasi masalah penelitian, seperti strategi pengumpulan data, taktik pengambilan sampel, alat penelitian, dan teknik analisis data yang sesuai dengan desain penelitian.

1.7.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif menurut Nasution dalam (Dewi & Abdulkarim, 2018) penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan keadaan guna memberikan gambaran yang jelas. Studi deskriptif menggambarkan kejadian terkini dalam upaya mengumpulkan informasi sebanyak mungkin yang berkaitan dengan objek yang ditentukan. Sebaliknya, Creswell (2018) mendeskripsikan penelitian kualitatif sebagai teknik untuk menyelidiki dan memahami makna yang dikaitkan dengan isu atau manusia. Mengajukan pertanyaan, mengikuti protokol, mengumpulkan data spesifik dari partisipan, mengevaluasi data secara induktif dari tema khusus ke tema umum, dan menafsirkan signifikansi data merupakan langkah-langkah penting dalam metode penelitian kualitatif ini.

Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui digitalisasi pelayanan publik untuk mendukung masyarakat *smart regency* di Dinas Kominfo Kabupaten Malang. Fokus penelitian yaitu bagaimana digitalisasi pelayanan publik yang dilakukan Dinas Kominfo terhadap masyarakat *smart regency* yang sudah ada di Kabupaten Malang sehingga masyarakat daerah Kabupaten Malang dapat mengakses layanan publik secara *online* yang terintegrasi dalam satu tempat.

1.7.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini berfungsi sebagai sumber informasi dan data untuk studi yang akan dilakukan. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang yang mengobservasi Kepala Kantor, Sekretariat, Divisi Statistik dan Informasi, Divisi Komunikasi, Divisi Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi, dan Divisi Aplikasi Kriptografi dan Informatika, berlokasi di Jl. KH. Agus Salim Nomor 7 Gedung J Lantai 3 Malang. Lokasi ini dipilih untuk mengumpulkan informasi untuk studi tentang digitalisasi pelayanan publik untuk masyarakat *smart regency* di Diskominfo Kabupaten Malang.

1.7.3 Sumber Data

Yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Sedangkan sumber data dalam penelitian ini adalah:

1) Sumber data primer.

Sumber data langsung yang digunakan dalam penelitian ini disebut sumber data primer. Wawancara dengan pimpinan unit Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang, yang mengawasi *smart regency*, digunakan untuk mendapatkan data ini.

5. Sumber data sekunder.

Untuk penelitian ini, sumber data sekunder adalah sumber data tambahan atau pendukung. Materi sekunder ini berasal dari brosur serta visi, misi, lokasi geografis, dan sejarah pendirian serta perkembangan lembaga tersebut. Sementara itu, Meleong menyatakan bahwa informan adalah orang-orang yang biasa memberikan detail tentang keadaan dan konteks. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa informasi dan sumber data sangat penting untuk dipelajari agar dapat mengumpulkan data yang andal dan akurat di lapangan.

1.7.4 Teknik Pengumpulan Data

Pencatatan peristiwa, objek, informasi, atau ciri-ciri sebagai komponen populasi yang akan mendukung penelitian, atau teknik yang

mungkin digunakan peneliti untuk mengumpulkan data, dikenal sebagai pengumpulan data. Dalam penelitian ini, metode kualitatif digunakan untuk memperoleh data.

1) Observasi

Pendekatan observasi adalah prosedur yang multifaset. Ketika melakukan studi tentang perilaku manusia, proses kerja, atau kejadian alam, teknik pengumpulan data observasi digunakan. Penulis menggunakan pendekatan observasi yang mencakup pengamatan dan pendokumentasian gejala yang terlihat pada objek studi secara metedis, baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendapatkan data yang diperlukan.

2) Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan prosedur tanya jawab yang sistematis tergantung pada tujuan penelitian. Dua orang atau lebih hadir secara fisik selama proses wawancara, dan semua pihak dapat berkomunikasi dengan mudah dan alami. Metode ini digunakan dalam penelitian karena manfaatnya memungkinkan peneliti untuk mendapatkan hasil yang baik. Kedua, memungkinkan peneliti untuk mengamati dengan saksama reaksi, perilaku, dan jawaban setiap responden terhadap pertanyaan yang diajukan selama wawancara. Para peneliti menggunakan teknik ini untuk mendapatkan wawasan dari proses observasi yang mendasari data penelitian, khususnya terkait keterlibatan Dinas Komunikasi dan Informatika dalam memfasilitasi penerapan tata kelola di Kabupaten Malang.

3) Dokumentasi

Metode utama pengumpulan data untuk penelitian atau pelestarian adalah dokumentasi. Catatan wawancara, foto dan materi lainnya adalah contoh dari dokumen-dokumen ini. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan data penelitian yang tepat yang melampaui observasi dan wawancara.

1.7.5 Subyek Penelitian

Partisipasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang dalam implementasi *smart regency* menjadi pokok utama investigasi peneliti. Tanggung jawab dan peran utama (tupoksi) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang dalam implementasi *smart regency* dipertimbangkan secara seimbang saat memilih narasumber untuk penelitian ini. Penelitian ini mengambil sumber dari sejumlah sumber, antara lain :

- 1) Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang (Drs. Atsalis Supriyanto, M.Si.)
- 2) Kepala Bidang Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang (Iwan Heri K., S.Sos., M.AP.)
- 3) Kepala Seksi Bidang Infrastruktur TIK (Linden Suryawan, ST., M.Eng.)
- 4) Petugas Operator Website Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang.
- 5) Masyarakat Kabupaten Malang yang menggunakan digital dalam melakukan layanan *online*.

1.7.6 Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif dilakukan setelah pengumpulan data. Laporan dan pertanyaan deskriptif merupakan sumber data. Selain itu, penulis memberikan analisis deskriptif analitis yang menggunakan kata-kata dan visual, bukan statistik, untuk menyampaikan data yang dikumpulkan dari temuan penelitian. Data yang dikumpulkan akan diperiksa secara berurutan dan interaktif dalam penelitian ini, termasuk:

- 1) Reduksi Data

Proses pengumpulan data penelitian dikenal sebagai reduksi data. Jika seorang peneliti mampu menggunakan teknik wawancara, observasi, atau dokumentasi berbagai dokumen yang berkaitan dengan digitalisasi pelayanan publik untuk mendukung masyarakat *smart regency* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang, mereka mungkin akan menemukan banyak data kapan saja. Wawancara, observasi, dan

dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dari berbagai anggota instansi terkait dan aparat yang mengawasi *smart regency*. Data tersebut kemudian dikategorikan, diurutkan, dan diarahkan sesuai dengan jenis yang ingin diringkaskan.

2) Penyajian Data

Penyajian sekumpulan data terorganisir yang memungkinkan kesimpulan dan tindakan dikenal sebagai presentasi data. Selain itu, tampilan data memfasilitasi pengorganisasian dan pemahaman. Topik penelitian kemudian dijelaskan melalui presentasi metodis dari data yang dikumpulkan dari banyak anggota Badan Komunikasi dan Teknologi Informasi (Kominfo). Ini berfungsi sebagai filter data untuk ringkasan, yang kemudian ditingkatkan selama penyusunan penelitian.

3) Penarikan Kesimpulan

Untuk menarik kesimpulan, verifikasi melibatkan pemeriksaan tambahan terhadap reduksi data dan tampilan data. Temuan awal masih bersifat sementara dan akan dimodifikasi jika bukti substansial tidak ditemukan selama putaran pengumpulan data berikutnya. Di sisi lain, temuan yang disajikan pada tahap pertama dapat dipercaya jika didukung oleh bukti yang andal dan konsisten ketika peneliti mengumpulkan data lapangan.