

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam proses penyelenggaraan pemerintahan, dibutuhkan suatu tata kelola pemerintahan yang mampu menunjang keberjalanan pemerintahan itu sendiri. Pemerintahan atau *governance* menurut Sedarmayanti (2012:2) ialah tata pemerintahan yang menggunakan kewenangan ekonomi, politik, dan juga administrasi dalam pengelolaan berbagai urusan kenegaraan dalam keseluruhan tingkatan. Tata dalam pemerintahan terdiri atas mekanisme, tahapan serta berbagai kelambagaan dalam pengutamakan kepentingan kelompok.

Selama proses pemerintahan banyak muncul konsep ataupun paradigma yang bertujuan untuk memberikan perubahan yang lebih baik terhadap pemerintahan. Salah satu paradigma yang ada yaitu *New Public Management* (NPM). Gerakan NPM awalnya muncul di negara-negara maju di Eropa, namun seiring berjalannya waktu, konsep NPM telah berkembang menjadi gerakan global. Akibatnya, negara-negara berkembang juga terpengaruh oleh penyebaran global dari konsep ini. Seperti yang diungkapkan oleh Jamaluddin (2012:5) bahwa NPM sukses di Amerika Serikat, Inggris dan Selandia Baru sehingga menyebar ke negara- negara lain. NPM pertama kali muncul pada akhir tahun 1970-an dan awal 1980-an sebagai sebuah pendekatan dalam administrasi publik

Jamaluddin Ahmad (2012) yang dikutip dalam (Garson & Overmann, 1991) mengatakan bahwa sepuluh tahun setelahnya, tepatnya pada tahun 1983, muncul paradigma baru yang bertujuan untuk merevisi POSDCORB (*Planning,*

*Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, Budgeting*) yang dicetuskan oleh Luther Gulick. Paradigma yang diperkenalkan oleh G.D. Garson dan E.S. Overman yaitu PAFHRIER. PAFHRIER terdiri dari *Policy Analysis, Financial, Human Resources, Information, dan External Relations*. Paradigma ini kemudian menjadi fokus utama dalam manajemen publik.

Kurang lebih sepuluh tahun kemudian terjadi pergeseran paradigma, yang dikenal dengan nama *post-bureaucratic paradigm* oleh Barzelay (1992) dalam Keban (2008:35). Pada saat yang bersamaan di A.S. muncul muncul paradigma yang sangat terkenal disebut *Reinventing Government* (NPM ala A.S.) yang disampaikan oleh David Osborne dan Ted Gaebler yang kemudian dioperasionalkan oleh Osborne & Plastrik mengenai prinsip pemerintahan wirausaha dengan 10 prinsip yaitu pemerintahan katalis, pemerintahan yang menjadi milik masyarakat, pemerintahan kompetitif, pemerintahan berorientasi misi, pemerintahan berorientasi pada hasil, pemerintahan yang berorientasi pada pelanggan, pemerintahan wirausaha, pemerintahan yang antisipatif, pemerintahan desentralisasi, pemerintahan berorientasi pada pasar.

Sedangkan di Inggris paradigma NPM diperkenalkan oleh Christopher Hood (1995) dengan 7 komponen doktrin dalam paradigma ini yaitu pemanfaatan manajemen profesional dalam sektor publik, penggunaan indikator kinerja, penekanan yang lebih besar pada pendekatan kontrol output, pergeseran perhatian ke unit-unit yang lebih kecil, pergeseran ke kompetisi yang lebih tinggi, penekanan gaya sektor swasta pada praktek manajemen, dan penekanan pada disiplin dan penghematan yang lebih tinggi dalam penggunaan sumber daya.

Setelah NPM, Pada tahun 2003 muncul New Public Service (NPS) oleh Denhardt and Denhardt (2003) . NPS merupakan suatu model model pelayanan yang disebutnya dengan model pelayanan publik baru (*the new public services*). NPS adalah pendekatan dalam administrasi publik yang menekankan pada pelayanan publik yang berorientasi pada nilai-nilai etika, moralitas, keadilan sosial, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Pendekatan ini merupakan respons terhadap kritik terhadap NPM, yang dianggap terlalu fokus pada efisiensi birokrasi dan sering kali mengesampingkan nilai-nilai publik yang lebih luas.

NPS menempatkan warga negara sebagai fokus utama dalam pemerintahan yang demokratis. Dengan demikian, warga negara atau masyarakat tidak hanya dilihat sebagai individu, tetapi juga sebagai bagian integral dari pemerintah dalam sistem pelayanan publik. Oleh karena itu, dalam konteks NPS, partisipasi publik bersama pemerintah dianggap sebagai bagian dari proses demokratisasi reformasi pelayanan publik. Warga negara memiliki dalam memperoleh pilihan secara luas serta memiliki hak untuk memperoleh informasi secara terbuka berkenaan dengan berbagai kebijakan yang ditetapkan.

Menurut G.Shabbir Cheema (2007) dalam Keban (2008:37-38) terdapat 4 fase administrasi publik yang menggambarkan perkembangan paradigma administrasi publik antara lain: *Traditional public administration, Public Management, New Public Management, dan Governance*. Pada fase *governance* mendapat perhatian khusus dari berbagai negara melalui ajakan *United Nations Development Program (UNDP)* untuk menggunakan istilah *Good Governance*.

*Good Governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik terdiri dari *participation, rule of law, transparency, responsiveness, consensus orientation, equity, effectiveness and efficiency, accountability, and strategic vision* Rondinelli (2007:9).

Dalam tata kelola pemerintahan yang baik tidak jarang ditemui bahwa perencanaan dan penyusunan tidak disusun dengan baik sehingga berdampak pada pemerintahan yang menimbulkan korupsi. Permasalahan ini kerap terjadi sehingga untuk mengatasi permasalahan ini dibutuhkan transparansi dalam pemerintahan atau pemerintahan yang terbuka (*Open Government*). *Open government* didefinisikan sebagai tindakan dari transparansi, partisipasi, dan kolaborasi (Obama, 2009). Menurut Rio Yusri (2018) yang dikutip dari Wirtz dan Birkmeyer (2015:12) bahwa *Memorandum on Transparency and Open Government* oleh Pemerintahan Barrack Obama di Amerika Serikat pada tahun 2009 merupakan awal mula konsep pemerintahan terbuka atau *Open Government* menjadi lebih dikenal. Setelah itu pada tahun 2010 pemerintah Inggris meluncurkan *data.gov.uk* sehingga konsep ini menjadi gerakan global dan banyaknya portal pemerintahan yang terus bermunculan yang dibuat oleh pemerintah dan tim independen multilateral.

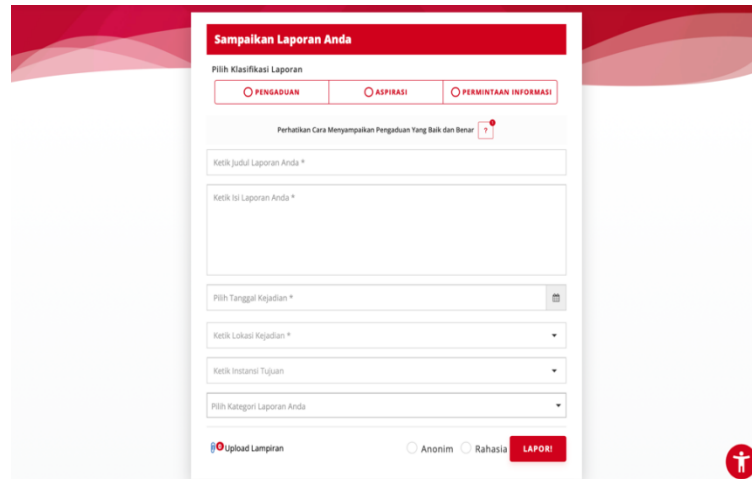
*Open Government* mendapat respon yang baik oleh pemerintah Indonesia dengan adanya *Open Government Indonesia* sejak tahun 2011. OGI muncul karena ada gerakan serupa yaitu *Open Government Partnership*. Indonesia merupakan salah satu pencetus OGP. OGP bertujuan untuk menjamin komitmen konkret pemerintah dalam meningkatkan transparansi, memberdayakan

masyarakat, melawan korupsi, dan memanfaatkan teknologi baru untuk memperkuat pemerintah. OGP berdiri pada 20 September 2011.

*Open government* selaras dengan adanya perkembangan teknologi digital. Pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*) merupakan suatu peran penting dalam berlangsungnya konsep pemerintahan terbuka. Di Indonesia sendiri perkembangan *e-government* sudah dimulai sejak tahun 2003 dengan adanya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*.

Indonesia memiliki pelayanan publik yang menganut paradigma-paradigma diatas salah satunya yaitu LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat). LAPOR adalah layanan untuk menyampaikan aspirasi serta pengaduan dari masyarakat yang terkoneksi dengan berbagai kanal pengaduan yang tergabung dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). SP4N-LAPOR dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional, dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik. LAPOR telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. SP4N-LAPOR telah

terhubung dengan 34 Kementerian, 96 Lembaga, dan 493 Pemerintah daerah di Indonesia salah satunya adalah Pemerintah Kota Semarang.



**Gambar 1.1 Website Lapor**

Pelayanan publik seperti LAPOR tidak hanya secara nasional tetapi pemerintah daerah juga. Salah satunya yaitu Kota Semarang dengan "Sapa Mbak Ita". Keberadaan kanal aduan "Sapa Mbak Ita" merupakan bentuk respon dari Pemerintah Kota Semarang dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dan terhubung dengan SP4N-LAPOR. Kanal aduan "Sapa Mbak Ita" merupakan suatu bentuk komitmen kota semarang terhadap Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Sebagaimana yang dimaksud pasal 3 dan pasal 5 ayat 4 yaitu pihak yang menyelenggarakan berkewajiban untuk menyediakan sarana dalam pengaduan guna dapat dilaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik serta dapat menyediakan media dalam pengaduan yang penyampaiannya dilaksanakan secara elektronik. Berdasar dengan peraturan tersebut terbentuklah

Peraturan Walikota Semarang Nomor 5 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Sapa Mbak Ita merupakan lanjutan kebijakan dari wali kota sebelumnya yaitu “Lapor Hendi”. Lapor Hendi masuk 10 besar sarana aduan masyarakat terbaik pada bulan Desember 2019 yang diadakan oleh Kompetisi Lapor SP4N. Berdasarkan Survey Laporan Tahunan Lapor Hendi yang diperoleh dari Dinas Kominfo Kota Semarang periode 2021, terdapat 7 unsur pelayanan pengaduan yang telah menunjukkan hasil kinerja baik. Di antaranya adalah Persyaratan dengan nilai 82,52; Sistem, mekanisme, prosedur pelayanan dengan nilai 81,99; Biaya layanan dengan nilai 76,81; Spesifikasi atau Fitur dengan nilai 81,56; Perilaku petugas dengan nilai 81,11; Penanganan pengaduan saran, dan masukan dengan nilai 78,36 serta Sarana Prasarana dengan nilai 78,29. Disamping itu, masih terdapat unsur pelayanan yang kinerjanya masih kurang baik antara lain: waktu pelayanan dengan nilai 76,08 dan kompetensi petugas dengan nilai 76,08. Secara keseluruhan nilai kualitas pelayanan adalah 79,228 dengan mutu layanan berakreditasi (Laporan Indeks kepuasan Masyarakat Layanan Pengaduan Publik Lapor Hendi Tahun 2021)



**Gambar 1.2 Beranda Website Lapor**

Dalam keberlangsungannya, Sapa Mbak Ita memiliki 5 kanal pengaduan utama yaitu SMS, website, Aplikasi Mobile, Twitter serta Whatsapp. Aduan yang masuk akan diverifikasi oleh Dinas Kominfo Kota Semarang yang selanjutnya akan diteruskan kepada dinas yang dituju. Kemudian masing-masing dinas menangani dan memberikan tindakan lanjut terhadap aduan yang masuk. Seluruh aduan yang masuk akan mendapatkan update tindak lanjut maksimal 5 hari kerja. Selain itu dalam kanal Sapa Mbak Ita, pelapor juga dapat memantau progress laporan serta kerahasiaan data pelapor dijamin keamanannya oleh Pemerintah Kota Semarang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana implementasi "Sapa Mbak Ita" dalam peningkatan pelayanan publik di Kota Semarang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dilaksanakan penelitian yaitu untuk mendeskripsikan perubahan kebijakan "Sapa Mbak Ita".

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat secara langsung maupun tidak langsung bagi banyak pihak sebagai berikut:

### **1. Teoritis**

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan kepada kalangan akademik khususnya bagi mahasiswa Ilmu Pemerintahan dan menjadi tambahan referensi bagi perpustakaan apabila terdapat penelitian lebih lanjut dengan topik yang sama.



## **2. Praktits**

- a. Diharapkan penelitian ini dapat digunakan oleh masyarakat sebagai akses informasi dan refleksi terkait dengan implemntasi kebijakan Sapa Mbak Ita selama keberlangsungannya.
- b. Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi Pemerintah Daerah khususnya Pemerintah Kota Semarang sebagai bahan masukan dalam menjalankan kebijakan Sapa Mbak Ita dengan penuh tanggung jawab agar nantinya pemerintah mampu menampung aspirasi dan menyelesaikan permasalahan yang ada serta untuk menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

### **1.5 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu diperlukan sebagai perbandingan antara penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan penelitian terdahulu yang sebelumnya telah dilakukan untuk menjamin keabsahannya dan memperkuat penelitian selanjutnya. Selain itu penelitian terdahulu dicantumkan bertujuan untuk mendapatkan referensi untuk penelitian ini serta penelitian terdahulu juga berguna untuk mengeksplorasi research gap dalam penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu dalam tinjauan pustaka yang dimasukkan peneliti dalam membuat karya ilmiah yang berjudul "Implementasi Kebijakan Publik " Sapa Mbak Ita" Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Kota Semarang' adalah sebagai berikut :

1. Penelitian yang berjudul "Efektivitas "Lapor Bupati" Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Wonosobo oleh Helena Harin Nindya Rani, Muhammad Adnan dan, Turtiantoro (2023). Tujuan

dilaksanakannya penelitian ini yakni untuk melihat efektivitas kebijakan publik yang diluncurkan oleh Bupati Wonosobo yaitu Lapor Bupati dalam meningkatkan pelayanan publik. Metode yang dipergunakan penelitian ini yakni kuantitatif deskriptif dengan analisis statistik atau kuantitatif. Dalam penelitian ini terdapat 82 responden yang ditentukan dengan teknik purposive sampling. Sehingga diperoleh hasil bahwa Lapor Bupati Wonosobo terbukti efektif dalam peningkatan layanan publik di Kabupaten Wonosobo. Persamaan penelitian Helena Harin dkk dengan penelitian ini adalah sama sama menguji kebijakan pemerintah dalam pelayanan online aduan yang dimiliki pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik

2. Kedua, penelitian terdahulu yang berjudul "Efektivitas Penerapan Aplikasi Lapor Sleman Dalam Mewujudkan Sleman Smart Regency" yang ditulis oleh Fittia Restiane, Eko Priyo Purnomo dan, Lubna Salsabila (2020a). Penelitian ini diteliti menggunakan metode kualitatif dengan sumber data sekunder dalam analisisnya. Hasil dari penelitian ini bahwa aplikasi Lapor Sleman terbukti efektif untuk terciptanya sleman smart regency. Akan tetapi terdapat beberapa hambatan dalam penerepannya. Hambatan-hambatan tersebut yaitu kendala pada penggunaan aplikasi, penanganan aduan masyarakat yang lambat ditangani dan sosialisasi pada masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut kurang. Penelitian ini memiliki persamaan untuk melihat efektifitas layanan aduan masyarakat oleh pemerintah daerah. Sedangkan perbedaannya, penelitian ini lebih berfokus

pada keefektifan layanan aduan masyarakat untuk mewujudkan smart regency yang merupakan suatu unsur dari smart city.

3. Selanjutnya, jurnal berjudul "Efektivitas "Jogja Smart Service" Terhadap Pelayanan Publik di Yogyakarta" yang ditulis oleh Alfi Noviandro, Eko Priyo Purmono, dan Lubna Salsabila (2020b). Metode yang digunakan pada jurnal ini adalah analisis kualitatif deskriptif. Didapatkan hasil dari penelitian ini yaitu Jogja Smart Service tergolong efektif terhadap pelayanan publik di Jogja. Terdapat regulasi mengenai penggunaan layanan publik ini untuk memaksimalkan keefektifitasan layanan ini yaitu dengan diterbitkannya Peraturan Walikota Nomor 15 tahun 2015. Selama keberlangsungannya, layanan sudah terhubung dengan SKPD terkait sebagai penghubung terhadap masing-masing unit satuan kerja. Temuan penelitian ini sejalan dengan temuan dari Alfi Noviandra dkk adalah menguji efektivitas layanan publik pemerintah. Penelitian Alfi Novandro lebih berfokus pada perkembangan aplikasi yang diterbitkan yaitu smart city dalam peningkatan pelayanan publik.
4. Keempat, jurnal dengan judul "Improving the Quality of Public Complaints Services in Realizing Good Governance in Bondowoso District Inspectorate" yang ditulis oleh Ahmad Homaidi (2019). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif untuk dapat mengetahui peningkatan kualitas pelayanan publik berupa layanan pengaduan untuk mewujudkan good governance di Kabupaten Bondowoso dengan adanya aplikasi "SIPEKA". Peluncuran aplikasi "SIPEKA"

merupakan langkah untuk memperbaiki berbagai kendala layanan pengaduan publik karena minimnya fasilitas. Dengan adanya aplikasi "SIPEKA" diharapkan dapat memperbaiki layanan dan terciptanya sistem layanan pengaduan masyarakat yang efisien dan efektif. Dampak positif dari aplikasi "SIPEKA" juga untuk meningkatkan keterampilan serta kualitas sumber daya aparat, meningkatkan sistem pengaduan masyarakat serta respon pengaduan yang dilaporkan. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Homaidi dengan penelitian ini adalah menguji efektivitas pelayanan aduan masyarakat untuk menciptakan good governance. Penelitian ini lebih berfokus kepada aplikasi yang diluncurkan.

5. Terakhir penelitian berjudul "Evaluasi Layanan Pengaduan Kota Semarang : Studi Penanganan Kasus Kerusakan Jalan Periode 2021-2022" yang ditulis oleh Karima Azzahra (2024). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk melihat hasil kualitas pelayanan publik yaitu Laporan Hendi khususnya pada substansi pengelolaan pengaduan penanganan kerusakan jalan pada tahun 2021-2022. Hasil dari penelitian ini Laporan Hendi khususnya dalam pengelolaan pengaduan kerusakan jalan pada tahun 2021-2022 mendapatkan hasil yang baik. empat dari enam kriteria evaluasi telah terpenuhi dengan baik antara lain: efektivitas, perataan, responsivitas, dan ketepatan. Dua aspek yang perlu ditingkatkan yaitu efisiensi dan kecukupan.

Penelitian terdahulu tersebut memiliki persamaan topik yaitu mengenai pelayanan pengaduan masing-masing pemerintah daerah sebagai referensi. Perbedaan penelitian-penelitian tersebut memiliki fokus dan metode penelitian yang berbeda.

## **1.6 Kerangka Pemikiran Teoritis**

### **1.6.1 Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*)**

#### **1. Definisi Good Governance**

Keteraturan dan integritas pemerintahan yang unggul merupakan suatu aspek yang sangat diharapkan oleh seluruh warga negara, terutama di Indonesia, dengan tujuan mengatasi permasalahan yang ada pada masyarakat. Negara Indonesia telah mengadopsi konsep Tata Kelola yang Baik, sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014, sebagai landasan dalam penyelenggaraan kegiatan dengan fokus meningkatkan kualitas pemerintahan. Oleh karena itu, berdasarkan ketentuan UU Nomor 30 Tahun 2014, tujuannya adalah mencapai tingkat transparansi, efisiensi, serta peningkatan birokrasi yang signifikan.

Menurut pandangan Komite Nasional Kebijakan *Corporate Governance* tahun 2006, pemerintah Indonesia saat ini tengah berupaya keras dalam mewujudkan Tata Kelola yang Baik guna mengukuhkan wibawa dan integritas dalam pemerintahan. Dalam perspektif yang disajikan oleh Mardiasmo pada tahun 2009, konsep *Good Governance* diinterpretasikan sebagai metode pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial dalam kerangka pembangunan masyarakat, dengan fokus pada pencapaian pemerintahan yang unggul. Sementara itu, menurut

penjelasan Agoes pada tahun 2013, *Good Governance* didefinisikan sebagai pendekatan pemerintahan yang bertujuan mengatur hubungan antara komite tugas, peran direksi, pihak-pihak yang memiliki kepentingan. Proses ini harus berlangsung secara transparan dengan tujuan menentukan agenda pemerintah, menilai kinerja, dan mencapai hasil yang dikenal juga sebagai prinsip pengelolaan pemerintahan yang bersih dan efektif.

Tjokroamidjojo pada tahun 1990 mencatat adanya suatu pergeseran paradigma dalam manajemen pembangunan, yang disebabkan oleh keraguan dalam pengertian *Good Governance*. Secara umum, *Good Governance* sering dimaknai sebagai pemerintahan yang bersih dan baik, sementara menurut pandangan Komite Nasional Kebijakan *Governance*, *Good Governance* merujuk pada pemerintahan yang memiliki integritas dan bersih dari praktik-praktik yang tidak etis. Dalam kerangka ini, pemerintah memiliki potensi untuk menjadi motor perubahan dalam komunitas di negara-negara berkembang.

Dengan peran sebagai Agen Perubahan, pemerintah diharapkan dapat melaksanakan perubahan yang diinginkan dalam masyarakat. Kebijakan dan program yang dilaksanakan oleh pemerintah, termasuk pengembangan industri, proyek-proyek, serta perencanaan dan penganggaran, dapat memicu investasi sektor swasta, melalui proses persetujuan investasi yang terintegrasi dalam tindakan pemerintahan.

## **2. *Open Government* dalam Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*)**

Seiring berjalannya waktu, konsep tata kelola pemerintahan yang baik juga mulai mengadopsi paradigma pemerintahan yang terbuka (*Open Government*). Dengan adanya perkembangan teknologi digital, pemerintahan terbuka menjadi suatu hal yang diperlukan. Pemerintahan yang terbuka merupakan tuntutan dari masyarakat atas pemerintahan yang lebih terbuka. Pemerintahan terbuka hadir sebagai solusi untuk memerangi korupsi dengan adanya transparansi dan keterlibatan warga negara. *Open government* menurut Global Integrity (Turner, 2015) mencakup tiga hal yakni transparansi informasi, keterlibatan publik dan akuntabilitas. Indonesia sendiri juga merupakan salah satu penggerak dalam pemerintahan terbuka yang tergabung dalam OGP (*Open Government Partnership*). Pemerintahan terbuka tidak hanya bagi pemerintah pusat saja tetapi juga pemerintah daerah. Sejak tahun 2016 OGP yang sebelumnya hanya menjadi platform bagi pemerintah di tingkat nasional, mulai dikembangkan ke tingkat pemerintahan daerah (Andi Heny 2018:2). Pemerintahan yang terbuka juga perlu diikuti dengan karakteristik tata kelola pemerintahan yang baik yang diterbitkan oleh United Nations Development Programme (UNDP, 1997) sebagai berikut :

- a. Keterlibatan penuh semua pihak dalam proses pengambilan keputusan yang ditandai oleh akuntabilitas, transparansi, keadilan, dan efektivitas;
- b. Menjunjung tinggi prinsip supremasi hukum, yang berarti adanya penerapan dan penegakan hukum sebagai dasar yang kuat dalam pemerintahan;
- c. Memastikan bahwa prioritas dalam aspek sosial, politik, dan ekonomi didasarkan pada kesepakatan komunitas sebagai hasil dari konsensus;

- d. Memperhitungkan kepentingan kelompok masyarakat yang kurang mampu dan tertinggal dalam tahapan penetapan kebijakan berkenaan dengan pengalokasian sumber daya pembangunan

Tata Kelola pemerintahan yang baik juga memiliki 9 prinsip yang harus dipegang teguh sesuai dengan pedoman UNDP yaitu akuntabilitas, partisipasi masyarakat, transparansi, efisiensi dan efektivitas, kesetaraan, tegaknya supremasi hukum (*Rule of Law*), visi strategis (*Strategic Vision*), responsif, dan berorientasi pada konsensus (*Consensus Orientation*). Pada penelitian ini, peneliti mengambil 3 fokus aspek yang mencakup pemerintahan terbuka dan tata kelola yang baik antara lain :

- a. Akuntabilitas: Prinsip ini mengacu pada pertanggung jawaban yang dilaksanakan seorang pimpinan publik yang mendapat kepercayaan masyarakat dalam pengurusan berbagai kepentingan yang ada.
- b. Partisipasi Masyarakat Ini berkaitan dengan keterlibatan aktif masyarakat dalam proses penetapan kebijakan, baik melalui penyampaian pendapat langsung maupun melalui perwakilan yang mewakili kepentingan mereka.
- c. Transparansi: Prinsip ini berfokus pada akses masyarakat terhadap informasi yang berkaitan dengan kepentingan umum, dengan tujuan untuk menjaga transparansi dalam pengambilan keputusan.

## **1.6.2 Pelayanan Publik di Era Teknologi Digital**

### **1. Pelayanan Publik**

Berdasarkan KBBI, konsep layanan dapat dimaknai dengan pemberian bantuan, usaha dalam pemenuhan apa yang menjadi kebutuhan pihak lain dengan



imbalan yang bentuknya uang, kemudian kemudahan yang diberikan dalam perjual belian barang ataupun jasa.

Dengan kata lain, pelayanan adalah aktivitas yang disediakan dalam memberikan bantuan, penyiapan ataupun pengurusan barang ataupun jasa pada pihak lainnya Ratminto dan Winarsih (2005:2), menyatakan bahwa pelayanan ialah berbagai produk yang tidak memiliki wujud yang melibatkan upaya yang dilaksanakan manusia dalam penggunaan peralatan. Gronroos, juga dalam Ratminto dan Winarsih (2005:2), memberikan definisi yang lebih rinci tentang pelayanan. Pelayanan adalah produk yang bersifat tidak berwujud, yang melibatkan upaya manusia dan penggunaan peralatan.

Dalam keseluruhan konsep-konsep ini, pelayanan yakni sebuah kegiatan atau produk yang tidak memiliki bentuk fisik, berlangsung dalam waktu yang singkat, dan dirasakan atau dialami oleh penerima layanan. Ini mencakup segala bentuk usaha manusia dan penggunaan peralatan untuk memberi bantuan, penyiapan, serta pengurusan kebutuhan yang dimiliki pihak lain.

Menurut Wasistiono, seperti yang dikutip dalam Hardiyansyah (2011:11), pelayanan umum atau pelayanan publik merujuk pada bagaimana pemerintah memberikan jasa tanpa terdapat imbalan lantaran berguna untuk pemenuhan kebutuhan serta kepentingan masyarakat Konsep ini mencakup pelayanan yang disediakan oleh berbagai pihak untuk kepentingan masyarakat.

Di sisi lain, pendapat yang berbeda dikemukakan oleh Ratminto dan Winarsih (2005:5). Menyatakan bahwa pelayanan publik terdiri atas berbagai bentuk jasa layanan, baik bentuknya barang ataupun jasa. Pada prinsipnya hal

tersebut merupakan tanggung jawab dari pemerintah. Pelayanan publik ini bertujuan agar kebutuhan dari masyarakat terpenuhi dan patuh pada aturan perundangan. Sementara itu, Moenir (2010:26) mendefinisikan pelayanan umum sebagai aktivitas yang dilaksanakan individu tau kelompok berdasar pada faktor materi.

Sinambela (2011:5) beranggapan bahwa layanan publik ialah tahapan dalam memenuhi apa yang diperlukan masyarakat dan pelaksanaannya dilakukan pihak yang menyelenggarakan negara. Oleh karena itu, pemerintah dan birokrasi negara harus memenuhi beragam kebutuhan masyarakat, seperti kebutuhan akan kesehatan dan pendidikan, sebagai contoh. Secara umum, pelayanan publik yakni berbagai kegiatan yang terdiri atas bagaimana memberi layanan oleh perusahaan layaan publik yang selaras dengan berbagai prinsip, asas, dan aturan perundangan yang diberlakukan guna agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi.

Menurut Islamy (2002:4), terdapat berbagai prinsip layanan publik diantaranya:

- a. Prinsip Kesesuaian yang mengharuskan bahwa setiap layanan yang tersedia hendaknya memiliki relevansi dengan apa yang masyarakat perlukan.
- b. Prinsip Keterjangkauan yang menekankan bahwa tiap layanan yang diberikan hendaknya dapat diakses oleh siapapun.
- c. Prinsip Kelangsungan tiap layanan yang diberikan hendaknya terus menerus dan berlangsung lama

- d. Prinsip Keterampilan hendaknya tiap layanan yang diberikan memiliki mutu yang baik.

Hal ini didasarkan pada kejelasan, ketepatan, serta keandalan aturan, sistem, prosedur, dan instrumen pelayanan yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, prinsip-prinsip tersebut menegaskan pentingnya menyediakan pelayanan publik yang sesuai, mudah diakses, berkelanjutan, dan dikelola oleh petugas yang memiliki kompetensi teknis untuk menjawab kebutuhan masyarakat. Prinsip-prinsip ini memberikan dasar untuk penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Sebagaimana disimpulkan dalam analisis ini, implementasi layanan publik yang berperan sangat penting dalam pemenuhan berbagai kepentingan serta keperluan yang dimiliki masyarakat. Definisi ini mencakup berbagai usaha manusia dan penggunaan peralatan untuk membantu memenuhi kebutuhan masyarakat. Ketika berbicara tentang implementasi pelayanan publik, sejumlah prinsip dasar seperti kesesuaian, keterjangkauan, kelangsungan, dan keahlian teknis menjadi panduan dalam penyelenggaraan pelayanan yang efektif. Kesesuaian menekankan pentingnya menyediakan pelayanan yang relevan dengan kebutuhan masyarakat. Keterjangkauan mengacu pada akses yang mudah bagi pengguna layanan. Kelangsungan menekankan bahwa pelayanan harus tersedia secara berkelanjutan bagi masyarakat. Terakhir, keahlian teknis menggarisbawahi pentingnya melibatkan petugas yang memiliki kompetensi dalam memberikan pelayanan.

Secara umum, implementasi pelayanan publik mencakup langkah-langkah perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan berbagai aspek pelayanan untuk memastikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Implementasi yang baik berkontribusi positif pada kualitas hidup masyarakat serta pencapaian tujuan pemerintah. Dengan demikian, penting untuk memahami bahwa implementasi pelayanan publik adalah bagian integral dari upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Prinsip-prinsip dasar tersebut memberikan kerangka kerja yang diperlukan untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Melalui implementasi yang baik, pemerintah dapat mencapai tujuan pembangunan dan kesejahteraan masyarakat.

## **2. Pelayanan Publik Baru (*New Public Service*)**

Bedasar pada sudut pandang teoritis, pergeseran paradigma mengalami pergeseran khususnya dalam hal layanan publik. Denhardt dan Denhardt (2000) menyatakan bahwa dalam administrasi publik lama, fokus utama adalah pada pemerintah yang menyediakan layanan langsung kepada masyarakat melalui lembaga-lembaga publik.

Menurut Denhardt dan Denhardt, pada dasarnya masyarakat merupakan pihak yang memiliki layanan publik karenanya hendaknya administrator publik berfokus pada tugas melayani masyarakat serta melakukan pemberdayaan masyarakat dengan mengelola organisasi publik serta mengimplementasikan kebijakan publik. Perubahan dalam orientasi ini berkenaan dengan kondisi

masyarakat, nilai yang ditekankan, serta peranan yang diemban oleh pemerintah untuk menciptakan sudut pandang baru dalam administrasi publik.

Perspektif *new public service* mengambil awal dari pengakuan akan peran warga negara dan pentingnya mereka dalam pemerintahan demokratis. Warga negara dipersepsikan sebagai pihak yang memiliki pemerintahan dan memiliki kemampuan untuk berkolaborasi dalam mencapai tujuan yang lebih baik. Kepentingan publik tidak lagi dianggap sebagai bentuk pengkhususan terhadap kepentingan individu, melainkan juga sebagai hasil dari kolaborasi untuk mencapai kepentingan bersama. Perspektif layanan publik baru mendorong administrator publik untuk mengikutsertakan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan pemerintahan serta untuk melaksanakan peran mereka sebagai pelayan masyarakat..

**Prinsip-prinsip *New Public Service* antara lain:**

- a. Pelayanan publik yang disediakan oleh birokrasi tidak hanya berarti memenuhi apa yang diinginkan pelanggan akan tetapi juga memberikan layanan pada masyarakat yang perlu adanya kolaborasi antara masyarakat dan pemerintah.
- b. Administrasi publik hendaknya memberi bantuan dalam mengidentifikasi serta penyatuan berbagai sudut pandangan berkenaan dengan kepentingan publik. Tujuan yang hendak dicapai bukan sekadar dorongan bagi kepentingan pribadi namun juga hasil kesepakatan yang terdapat kepentingan serta tanggung jawab bersama di dalamnya;

- c. Kepentingan umum sebaiknya dikembangkan oleh pejabat publik dan warga negara demi kebaikan bersama, daripada mengandalkan pihak swasta yang mungkin akan memandang uang publik sebagai milik mereka sendiri;
- d. Birokrasi publik harus memiliki pemikiran strategis dan melakukan tindakan secara demokratis dalam upaya memberikan pelayanan yang baik kepada warga negara. Ini berarti bahwa kebijakan dan program-program akan mencapai kesuksesan yang lebih besar jika diimplementasikan melalui usaha kolektif dan proses kolaboratif;
- e. Pelayanan publik hendaknya selalu patuh pada hukum serta aturan konstitusi, berbagai nilai kelompok dan kepentingan umum . Hal ini diperlukan agar pelayanan publik dapat menjalankan peran mereka sebagai pihak yang memberi layanan dengan baik;
- f. Pelayanan publik hendaknya memfokuskan diri pada pemberian layanan yang paling baik pada masyarakat, bukan melaksanakan control atau pengarahan masyarakat;
- g. Organisasi publik serta jaringannya akan dapat menggapai keberhasilan jangka Panjang jika dilaksanakan pengadopsian tahapan kolaborasi yang bedasar pada rasa saling menghargai. Dengan adanya sudut pandang baru dalam layanan publik, masyarakat juga dapat dilaksanakan pemberdayaan guna agar masyarakat memiliki peranan aktif.

Secara keseluruhan, *new public service* menekankan pada kegiatan kerja sama pemerintah dan masyarakat mencapai tujuan bersama. Dalam konteks ini,

masyarakat dianggap sebagai pemilik kepentingan publik, dan oleh karena itu, pemerintah diharapkan untuk memusatkan perhatian pada tugas pelayanan kepada masyarakat dan pemberdayaan warga negara melalui manajemen organisasi publik dan implementasi kebijakan publik.

### 3. Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2016:116), kualitas layanan mencakup aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dengan cara membandingkan persepsi pelanggan terhadap layanan yang mereka terima dengan harapan mereka terhadap atribut-atribut layanan dari sebuah perusahaan. Tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan, yang pada gilirannya akan memengaruhi penilaian atas mutu suatu usaha. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan kurang baik dan tidak memuaskan, maka usaha tersebut akan dianggap kurang berkualitas.

Wijaya (2011:11) menjelaskan bahwa kualitas layanan adalah sesuatu yang dinilai oleh pelanggan atau konsumen berdasarkan pengalaman mereka dengan produk atau jasa, yang diukur berdasarkan pada persyaratan-persyaratan yang ada. Fokus definisi kualitas layanan jasa terletak pada upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta keakuratan dalam penyampaian, dengan tujuan untuk memenuhi harapan konsumen. Terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Jika layanan yang diterima sesuai dengan harapan konsumen, maka kualitas layanan dianggap baik. Namun, jika layanan melebihi harapan konsumen, maka kualitas layanan dianggap ideal atau memuaskan. Sebaliknya,

jika layanan yang diterima kurang dari harapan konsumen, maka kualitas layanan dianggap buruk. Oleh karena itu, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan penyedia layanan dalam konsisten memenuhi harapan konsumen.

#### 4. **Teknologi Digital**

Menurut Muhamad Danuri (2019:119) Teknologi Digital merupakan teknologi informasi yang lebih memprioritaskan aktivitas yang dilakukan secara komputer/digital dibandingkan dengan menggunakan tenaga manusia. Teknologi ini cenderung pada sistem pengoperasian yang serba otomatis dan canggih dengan sistem komputerisasi/format yang dapat dibaca oleh komputer. Danuri juga berpendapat bahwa Transformasi digital adalah perubahan cara penanganan suatu pekerjaan dengan menggunakan teknologi informasi untuk mendapatkan efisiensi dan efektivitas yang lebih baik. (Muhamad Danuri 2019:120).

Salah satu aspek yang mengalami transformasi digital yaitu pemerintahan. Transformasi digital dalam pemerintahan bertujuan untuk meningkatkan layanan publik dengan pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*) dan pemerintahan terbuka (*open government*) yang pada umumnya memanfaatkan *e-government*. *E-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk meningkatkan akses dan penyampaian layanan publik. Sedangkan *open government* adalah keterbukaan pemerintah terhadap data kepada publik dalam format digital untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Adapun tujuan dari *e-government* yaitu untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi dan mengurangi biaya. Selain itu *e-government* juga bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dan transparansi serta meningkatkan partisipasi



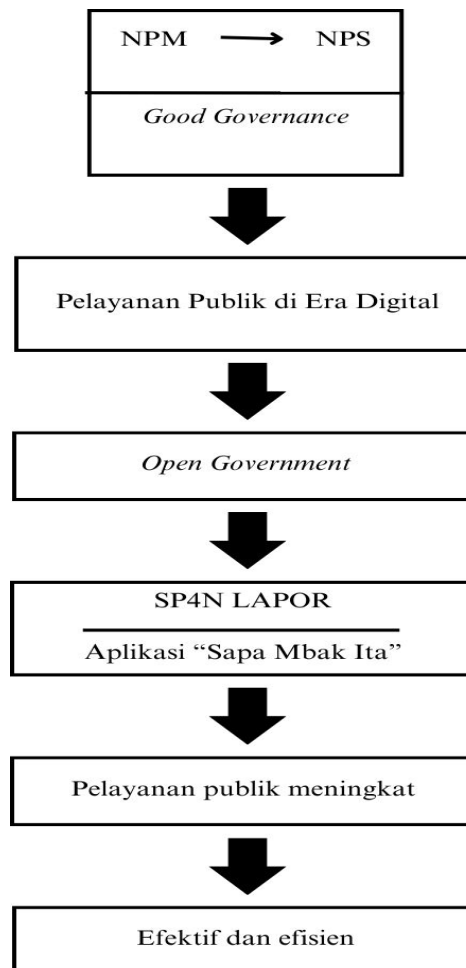
masyarakat. *E-government* sendiri memiliki lima tahapan seperti yang dikatakan Laura Hardjaloka (2014:441-442) yaitu:

- a. *Emergence*, pada tahap ini menggunakan *website* sebagai sarana informasi. Pada tahap ini, *website* masih menjadi komunikasi satu arah dan belum terdapat interaksi secara digital ataupun penghubung dengan *website* lembaga pemerintah lainnya.
- b. *Enhance*, sistem *e-government* pada tahap ini telah dikembangkan. Sudah terdapat tautan yang terhubung dengan informasi-informasi tertentu. Lembaga pemerintah wajib memperbarui informasi minimal 3 bulan sekali untuk menjaga informasi yang ada.
- c. Interaksi, situs pemerintah tidak hanya berisi informasi tetapi sudah mencapai komunikasi dua arah melalui (*e-mail*) antara pemerintah dan masyarakat. *E-mail* pada tahap ini bertujuan untuk memberi kontak penyaji situs sehingga pengunjung situs dapat menggali informasi mendalam.
- d. Transaksi, layanan yang diberikan pemerintah pada tahap ini tidak lagi hanya sebatas informasi organisasi pemerintah secara online dan fasilitas komunikasi melalui *e-mail* tetapi dapat melayani kebutuhan lain dalam 24 jam. Pada tahap ini terdapat validitas keamanan seperti proses *approval* dari pihak pemerintah.
- e. Transformasi/Terintegrasi, lembaga pemerintahan sudah terintegrasi dalam satu halaman situs (*one stop service*) sehingga masyarakat bisa berpartisipasi dalam pemerintahan yang dilakukan secara *online*. Pada

tahap transformasi membutuhkan teknologi dan tingkat keamanan yang tinggi serta keterbukaan oleh pemerintah untuk mempublikasikan informasi.

Jika dilihat dari tahapan-tahapan tersebut, "Sapa Mbak Ita" sudah mencapai tahap transformasi/terintegrasi. "Sapa Mbak Ita" sudah terhubung dengan SP4N-LAPOR yang juga terhubung dengan 34 Kementerian, 96 Lembaga, dan 493 Pemerintah daerah.

### 1.7 Kerangka Berpikir



**Gambar 1.3 Kerangka Beerpikir**

## 1.8 Operasionalisasi Konsep

Pada Penelitian ini menggunakan beberapa konsep utama sebagai berikut:

### 1. Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*)

Tata kelola pemerintahan yang baik merupakan suatu konsep yang dapat dimaknai untuk terciptanya pemerintahan yang baik dan bersih sehingga mendorong adanya transparansi dan efektivitas dalam pemerintahan.

### 2. Pelayanan Publik Baru (*New Public Service*)

Dalam pelayanan publik baru diperlukan keterlibatan masyarakat dalam pemerintahan. Dengan adanya kolaborasi antara masyarakat dan pemerintah diharapkan tercapainya tujuan bersama.

### 3. Pemerintahan Terbuka (*Open Government*)

Pemerintahan terbuka adalah suatu lahir dari perkembangan konsep tata kelola pemerintahan yang baik, sehingga pada pemerintahan terbuka juga menekankan pada keterbukaan informasi, peran masyarakat dan akuntabilitas.

### 4. Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik hendaknya memberikan layanan yang baik sehingga masyarakat sebagai penerima layanan terpenuhi kebutuhannya. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas.

Dari berbagai konsep tersebut, maka dapat dioperasionalkan ke dalam beberapa indikator penelitian untuk mempermudah penulis serta menjawab pertanyaan penelitian "Bagaimana implementasi "Sapa Mbak Ita" dalam peningkatan pelayanan publik di Kota Semarang?".

1. Akuntabilitas (*Accountability*), merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah khususnya pada layanan Sapa Mbak Ita yang terdiri admin utama dan admin penghubung terhadap keberlangsungan dari layanan tersebut.
2. Transparansi (*Transparency*), akses masyarakat terhadap informasi mengenai layanan Sapa Mbak Ita seperti alur pengaduan, aduan yang sedang diproses, laporan tahunan serta kerhasian pelapor.
3. Prinsip Keterampilan (*Technicality*), kesediaan layanan yaitu Sapa Mbak Ita hendaknya dikelola oleh petugas yang mempunyai kecakapan secara teknis dalam memberi layanan. Hal ini juga mencakup responsivitas penyedia layanan dalam menindaklanjuti aduan.
4. Efisiensi dan Efektivitas, prinsip ini untuk melihat efisiensi serta efektivitas dari layanan Sapa Mbak Ita yang dapat dilihat dari jumlah aduan layanan ini tiap tahunnya.

## **1.9 Metode Penelitian**

### **19.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini berjenis kualitatif yang dapat dimaknai dengan sebuah tahapan dalam penelitian yang sifatnya deskriptif didapatkan berdasarkan sumber informasi yang berasal dari informan penelitian ataupun perilaku baik dalam bentuk tulisan maupun lisan. Penelitian kualitatif ialah penelitian yang dipergunakan untuk meneliti objek alamiah yang mana berlaku sebagai instrument kunci (Sugiyono, 2005). Dalam konteks penelitian ini, untuk menganalisis bagaimana efektivitas pelayanan publik "Sapa Mbak Ita" dalam meningkatkan

pelayanan publik di Kota Semarang. Dengan begitu penelitian ini memanfaatkan analisis terhadap kebijakan pemerintah Kota Semarang untuk meningkatkan pelayanan publik melalui kebijakan "Sapa Mbak Ita".

Tujuan utama dari penelitian kualitatif ini adalah untuk mendapatkan pemahaman secara mendalam tentang keefektivitasan kebijakan publik yang diterbitkan oleh pemerintah Kota Semarang. Penelitian ini juga bertujuan untuk melakukan deskripsi secara rinci dan menyeluruh mengenai kondisi yang dialami dan sesuai dengan keadaan sebenarnya di lapangan.

### **1.9.2 Objek Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan di Kota Semarang, Jawa Tengah dengan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang, pejabat penghubung Sapa Mbak Ita pada masing-masing dinas serta masyarakat pengguna Sapa Mbak ita sebagai objek penelitian.

### **1.9.3 Subjek Penelitian**

Subjek penelitian didapatkan dengan menemui dinas terkait untuk melakukan wawancara dan mendapatkan informasi petugas lapangan untuk mendapatkan tambahan informasi. Selain itu peneliti juga akan mencoba mencari tahu masyarakat yang pernah menggunakan layanan Sapa Mbak Ita untuk melakukan wawancara lebih dalam.

### **1.9.4 Jenis dan Sumber Data**

Dalam Penelitian ini digunakan data kualitatif atau data yang terkumpul berbentuk kata-kata bukan angka. Data ini dapat diperoleh melalui transkrip wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, fotografi, vidiotape, ataupun

memo. Penelitian kualitatif pada dasarnya berfokus pada fenomena sosial, mendeskripsikan persepsi maupun perasaan dari sasaran penelitian. Tujuan dari pendekatan kualitatif yaitu untuk mendapatkan informasi secara lengkap tentang dampak terhadap kondisi pelayanan publik Kota Semarang setelah adanya kebijakan publik berupa Sapa Mbak Ita. Untuk menunjang penelitian ini, peneliti memperoleh data melalui dua jenis sumber data yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang berisi informasi utama dan dapat diperoleh secara langsung pada lokasi penelitian melalui wawancara dengan narasumber ataupun informan pihak pertama tanpa perantara.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi tambahan yang diperoleh secara tidak langsung yang didapat melalui sumber yang telah ada sebelumnya seperti buku, dokumen, foto, dsb. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan sumber data primer dari masyarakat yang telah menggunakan ataupun pernah melakukan pengaduan melalui Sapa Mbak Ita dengan teknik wawancara. Peneliti akan mengumpulkan sasaran penelitian sebagai informan untuk merespon pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik lisan maupun tertulis.

### **1.9.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah suatu proses yang dilakukan peneliti untuk memperoleh data pendukung penelitian serta membantu penulis untuk memperoleh data-data otentik. Berikut Teknik pengumpulan data penelitian ini:

## 1. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang melibatkan pewawancara sebagai pemberi pertanyaan dan narasumber sebagai sumber informasi atau pemberi jawaban terhadap pertanyaan yang diberikan. Wawancara dilakukan dengan mengumpulkan data dari sasaran penelitian dengan daftar pertanyaan dengan pedoman pertanyaan yang telah ditentukan secara sistematis untuk memperoleh data yang lengkap dan valid.

## 2. Observasi

Metode observasi yaitu mengamati dan merekam segala kegiatan dan interaksi serta fenomena terkait situasi dan kondisi yang terjadi terhadap subjek penelitian. Informasi yang diperoleh dapat dicatat dan direkam sesuai dengan topik dan masalah dalam penelitian. Dalam melakukan observasi, peneliti mendatangi lokasi penelitian dan melakukan pengamatan serta pencatatan terkait fenomena yang diteliti.

### **1.9.6 Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan proses atau tahapan yang dilakukan setelah seluruh data telah terkumpul. Seluruh data yang terkumpul digunakan peneliti untuk meningkatkan pemahaman peneliti dan untuk mempermudah peneliti dalam menyajikan penemuan penelitian. Pada tahap ini analisis data digunakan untuk memberikan solusi terhadap masalah penelitian yang diteliti. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan analisis data dari Milles dan

Huberman. Terdapat tiga proses yang berlangsung dalam analisis data kualitatif, yaitu:

1. Reduksi Data

Pada tahap ini merupakan proses memilih, menyederhanakan, memfokuskan dan mengabstraksikan data dari berbagai sumber data. Data yang kurang relevan dan tidak penting dihilangkan. Pada proses ini bertujuan untuk mempersempit, mengelompokkan data, memperjelas dan memfokuskan penelitian sehingga dapat ditarik kesimpulan.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan proses penyajian data agar lebih sistematis dan mudah dipahami. Data dapat disajikan dalam bentuk matriks, gambar, grafik, jaringan, bagan, tabel, skema, ilustrasi, dan sebagainya.

3. Verifikasi/Kesimpulan

Proses penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir setelah pengumpulan data selesai. penarikan simpulan dalam penelitian kualitatif lebih menekankan pada pemahaman dan makna yang muncul dari data. Verifikasi penting dilakukan terhadap suatu kesimpulan untuk memastikan keabsahan dalam hasil penelitian. Hasil yang ditemukan dari setiap data harus tetap diuji kebenaran dan keterkaitannya sehingga validitasnya dapat dipertanggungjawabkan.