

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pengembangan masyarakat memiliki konteks bahwa kesejahteraan masyarakat itu merupakan prioritas utama di dalam ruang lingkup yang sempit maupun hingga ruang lingkup yang cakupannya luas. Dengan pembangunan yang menggunakan *role model top to down*, dalam artian pengembangan masyarakat dapat ditunjang dengan adanya pemberian perhatian, pengesahan kebijakan, dan bantuan lainnya yang berasal dari “*top*” yang dalam hal ini “*top*” itu merupakan bagian dari pemerintahan yang ditujukan langsung kepada masyarakat sebagai upaya menciptakan kesejahteraan bagi masyarakat menuju ke arah yang lebih baik lagi dibandingkan dengan kondisi masyarakat yang sebelumnya. Perhatian yang diberikan langsung kepada masyarakat pada dasarnya dapat disalurkan melalui aktifitas pelayanan sosial di masyarakat secara baik dengan tujuan akhir ialah adanya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan kajian pada aspek pengembangan masyarakat itu sendiri. (Lasiman, 2014)

Pelayanan sosial merupakan salah satu hal yang dijadikan sebagai penghubung antara aparaturnya pemerintahan dengan masyarakat secara langsung guna melakukan peningkatan kondisi masyarakat menjadi lebih baik lagi, sebagaimana bentuk pelayanan sosial merupakan suatu aktivitas yang terorganisir di dalam praktiknya serta administratifnya dengan tujuan untuk melakukan kegiatan tolong-menolong dan menimbulkan adanya hubungan

timbang balik antara individu dengan individu, maupun individu dengan lingkungan di sekitarnya.

Agama Islam juga telah menjelaskan bahwa kesejahteraan sosial dapat dilaksanakan melalui pelayanan sosial, sebagaimana yang tercantum pada Al-Qur'an Surah An-Nahl ayat 97 sebagai berikut:

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةًۭ وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُم بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ

Artinya: “Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan sesungguhnya akan Kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan”.

Ayat ini jika dikaitkan dengan pelayanan sosial maka, pelayanan sosial itu merupakan kegiatan tolong-menolong antar sesama manusia, dengan berbagai macam bentuk kebaikan misalnya dengan saling melayani, membantu, dan saling mengingatkan perihal kebaikan demi memajukan satu sama lain. Hal ini dilaksanakan dengan adanya bentuk pelayanan sosial dari seorang pekerja sosial maupun lembaga-lembaga sosial yang berkaitan langsung dengan kepentingan masyarakat.

Undang-Undang (UU) No. 11 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial yang merupakan salah satu proses dalam upaya yang terstruktur, terorganisi, dan berjalan secara berkelanjutan yang dilakukan oleh

pemerintah, baik pemerintah daerah, dan organisasi yang ada di masyarakat berupa bentuk pelayanan sosial guna mencapai kesejahteraan masyarakat melalui upaya dalam memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara, yang terdiri dari rehabilitasi sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial di masyarakat, serta adanya perlindungan sosial bagi masyarakat.

Pelayanan di bidang sosial dapat juga dikatakan sebagai salah satu penunjang bahkan pendukung bagi masyarakat untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dengan hal inilah pelayanan sosial dikatakan sebagai salah satu bentuk support atau dukungan bagi masyarakat supaya masyarakat dapat meraih posisi yang berdaya sesuai keinginan mereka (Kurniawan, 2015).

Adanya permasalahan yang terdapat di masa kini, yaitu adanya permasalahan yang mendunia tepatnya di bidang kesehatan masyarakat yang disebabkan oleh adanya pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) yang pada akhirnya banyak menyebabkan perubahan tatanan masyarakat, hampir di dalam semua aspek kehidupan bermasyarakat misalnya, baik dalam aspek ekonomi, sosial, lingkungan dan aspek-aspek lainnya. Hal-hal seperti inilah yang membuat semua kegiatan yang ada di setiap negara merujuk pada kebijakan World Health Organization (WHO). Negara Indonesia sendiri pun telah menominasikan pandemi ini sebagai kedaruratan bencana hingga mengeluarkan kebijakan agar setiap aktifitas harus mengikuti protokol kesehatan, seperti menjaga jarak (sosial distance) yang digunakan sebagai upaya preventif untuk mencegah adanya penyebaran virus tersebut yang semakin parah hingga menimbulkan permasalahan baru, khususnya pada

kesehatan masyarakat seperti melonjaknya kembali angka pasien COVID-19 yang diakibatkan oleh adanya mutasi virus Omicron.

Kebijakan ini pula berlaku dalam kegiatan pelaksanaan pelayanan sosial pada pemerintahan di negara Indonesia. Kementerian Kesehatan telah mengeluarkan kebijakan atau ketetapan terkait pelayanan sosial di tengah pandemi COVID-19, misalnya bukan hanya sekedar menetapkan kebijakan social distancing, tetapi juga dilakukan dengan adanya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) (Tuwu, 2020)

Hal-hal inilah yang menjadikan adanya pembatasan di berbagai instansi penyelenggaraan pelayanan sosial, untuk menginisiasi beberapa pelayanan sosial kepada masyarakat sesuai dengan fungsinya, bahkan sampai tidak adanya pelayanan sosial dikarenakan adanya peraturan agar setiap pegawai melakukan kegiatan dari rumah *Work From Home* (WFH) dengan menimbang kenaikan maupun adanya penurunan kasus pandemi yang terjadi saat ini. Dengan diberlakukannya beberapa aturan maupun kebijakan inilah yang menyebabkan pelayanan sosial menjadi sedikit mengalami hambatan, karena pada akhirnya bidang pelayanan yang bertugas untuk memberikan bantuan pada masyarakat melalui pelayanan sosial tidak dapat melayani masyarakat secara luring ataupun secara langsung.

Permasalahan berikutnya timbul dari adanya kepastian hingga kapan pelayanan seperti ini akan terus berlangsung, maka beberapa instansi perlu melakukan perombakan terhadap pelayanan sosial sebagaimana peranan mereka kepada masyarakat sebagai upaya meningkatkan pelayanannya kepada

masyarakat misalnya dengan sistem daring *online* dengan pemikiran disisi lain kebutuhan masyarakat harus terpenuhi dan disisi lain pun instansi harus tetap menjaga protokol kesehatan dalam setiap pelayanan yang diselenggarakan, sebagaimana tertera dalam beberapa komponen standar dari pelayanan sosial di masyarakat yang tercantum dalam dasar hukum Pasal 21 Undang-Undang (UU) No. 25 Tahun 2009) terkait pelayanan yang harus tetap terlaksana dan diselenggarakan meskipun adanya pembatasan-pembatasan sosial dengan tetap mematuhi standar pelayanan minimal dengan tetap memperhatikan persyaratan atas hak dan kewajiban dari penyelenggara pelayanan, dan adapun persepsi dari sisi masyarakat misalnya dengan memperhatikan dasar hukum, mekanisme-mekanisme pelayanan seperti adanya persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon, serta kualitas pelayanan dari instansi itu sendiri yang harus mampu melakukan pelayanan sosial dengan tahapan yang baik, tertib dalam praktiknya maupun administratifnya. (Suharto, 2011).

Selain itu masyarakat pun perlu menilai sebagai salah satu bentuk kepuasan atau apresiasi yang telah didapatkan dari pelayanan sosial itu sendiri, dengan mengawasi jalannya pelayanan sosial yang dilaksanakan oleh penyelenggara, sebagaimana Undang-Undang No.25 Tahun 2009, Pasal 39 telah mengatur hal ini, yang dijelaskan secara lebih rinci mengenai peranan masyarakat yang turut berkontribusi dalam pelayanan dari mulai tahapan penyusunan hingga evaluasi mengenai pelaksanaan pelayanan sosial tersebut apakah sudah berjalan dengan baik ataupun sebaliknya. (Suharto, 2011)

Salah satu instansi pemerintahan yang telah melakukan dan menyiapkan beberapa strategi mengenai pelayanan sosial di tengah pandemi yaitu Dinas Penataan Ruang Kota Bandung yang memiliki peranan dan fungsi bagi masyarakat dalam aspek penataan ruang lingkup kota Bandung yang menyediakan beberapa pelayanan sosial dalam perencanaan tata ruang, pemanfaatan ruang yang ada di wilayah administratifnya serta adanya pelayanan yang diberikan dalam bentuk pengawasan dan pengendalian pada aspek sumber daya lingkungan yang dilakukan dengan cara membatasi kegiatan tatap muka dan pelayanan tersebut berlangsung menggunakan media daring (online) dengan menggunakan beberapa media sosial yang telah dirancang untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat, guna memecahkan beberapa persoalan di masyarakat terkait pengelolaan tatanan ruang yang ada.

Maka, berdasarkan pemaparan yang telah dipaparkan inilah peneliti tertarik dan akan melakukan pengkajian lebih dalam mengenai strategi seperti apa yang dilakukan oleh Dinas Penataan Ruang Kota Bandung dalam meningkatkan pelayanan sosial terbaiknya kepada masyarakat khususnya dalam pelayanan sosial lingkungan masyarakat perkotaan, sehingga terpenuhinya kebutuhan dan keinginan masyarakat selaku pemohon perizinan atau sebagai objek pada kegiatan pelayanan sosial yang diupayakan untuk kepentingan kesejahteraan maupun pengembangan masyarakat dengan hasil tercapainya kemajuan ke arah yang lebih baik lagi dan peneliti pun mengharapkan penelitian ini mampu mendeskripsikan secara deskriptif mengenai strategi dalam pelayanan sosial kepada masyarakat, serta bagaimana proses pelayanan yang merupakan adanya

perbedaan dari pelayanan yang dilakukan pada masa sebelumnya hingga ke masa pandemi, bahkan pelayanan berkelanjutan yang akan datang khususnya di Dinas Penataan Ruang Kota Bandung pada masa pandemi COVID-19, serta bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada sehingga pada akhirnya peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan rumusan judul **“STRATEGI DINAS PENATAAN RUANG KOTA BANDUNG DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN SOSIAL PADA MASYARAKAT DI ERA PANDEMI COVID-19”**.

B. Fokus Penelitian

Berlandaskan pada uraian yang telah dipaparkan di bagian latar belakang masalah di atas, maka peneliti pun merumuskan pokok-pokok permasalahan yang relevan untuk dikaji lebih dalam dengan judul penelitian ini. Adapun hal-hal yang dapat diambil sehingga dapat menjadi fokus pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Apa saja program yang diselenggarakan oleh Dinas Penataan Ruang dalam meningkatkan pelayanan sosial kepada masyarakat di era pandemi COVID 19?
2. Bagaimana proses pelayanan sosialnya dan hal apa saja yang membedakan pelayanan sosial di Dinas Penataan Ruang pada masa sebelum dan setelah adanya pandemi COVID-19?
3. Bagaimana manfaat dari pelayanan sosial yang diberikan oleh Dinas Penataan Ruang kota Bandung bagi masyarakat?

C. Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan latar belakang masalah dan adanya fokus penelitian yang telah dijelaskan, maka peneliti telah merumuskan bahwa penelitian ini memiliki tujuan diantaranya akan dipaparkan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Program Pelayanan Sosial yang telah disusun dan dilaksanakan oleh Dinas Penataan Ruang Kota Bandung dalam pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat di era pandemi COVID-19.
2. Untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan sosial di era pandemi dan bagaimana perbedaan pelayanan sosial di Dinas Penataan Ruang pada masa sebelum dan setelah adanya pandemi COVID-19.
3. Untuk mengetahui manfaat dari hasil pelayanan sosial yang diberikan oleh Dinas Penataan Ruang Kota Bandung bagi masyarakat.

D. Kegunaan Penelitian

Pada penelitian ini tentunya terdapat kegunaan yang terbagi menjadi dua sub yaitu kegunaan penelitian secara akademis dan praktis yang akan diuraikan sebagai berikut:

1. Secara Akademis

Penelitian ini tentunya diharapkan bisa menjadi salah satu sumber ilmu pengetahuan, dalam artian sempit penelitian ini berguna bagi penulis sebagai suatu upaya dalam mengembangkan wawasan, secara artian umum secara artian umum dalam ruang lingkup ilmu pengembangan masyarakat

penelitian ini mampu menjadikan salah satu referensi berupa pengukuhan kajian ilmu pemberdayaan masyarakat melalui pelayanan sosial di era pandemi COVID-19.

Penelitian ini juga diharapkan mampu menjadi sebuah referensi berupa pemikiran dalam bidang akademik terkait tupoksi ilmu-ilmu yang ada di Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam, khususnya pada mata kuliah Pekerja dan Pelayanan Sosial serta mata kuliah Tata Ruang.

2. Secara Praktis

Adapun kegunaan penelitian ini secara praktis yaitu adanya keikutsertaan peneliti terhadap kemajuan pelayanan sosial dalam penataan ruang untuk masyarakat serta mampu memberikan sebuah evaluasi kepada lembaga-lembaga pelayanan sosial terkait strategi maupun upaya dalam meningkatkan pelayanan sosial kepada masyarakat di era pandemi.

E. Landasan Pemikiran

1. Hasil Penelitian Sebelumnya

- 1) Skripsi, Nahdiyana Fitri Hidayah (2021), UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul Strategi Adaptif NGO saat Pandemi COVID-19 (Studi Kasus Pelayanan Sosial Mitra Wacana Women Resource Centre). Skripsi ini dalam penelitiannya menggunakan analisis kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk memaparkan data dari hasil wawancara dengan pembahasan mengenai adanya pelayanan sosial pada organisasi Mitra Wacana *Women Resource* yang bergerak dalam pemberdayaan wanita melalui suatu upaya kesetaraan gender, sebagai

salah satu bentuk pemberdayaan masyarakat melalui pelayanan sosial di era pandemi COVID-19, terkait penyesuaian strategi pelayanan sosial oleh lembaga.

- 2) Skripsi, Yusuf Effendi (2020), yang berjudul Pelayanan Sosial dan Pandemi COVID-19: Suatu Tinjauan Praktis Peranan Pekerja Sosial, dalam skripsinya peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan library research. Adanya pembahasan mengenai adanya peran dari pekerja sosial di dalam memberikan pelayanan sosial kepada korban terdampak COVID-19 yang harus ditolong, secara singkatnya penelitian ini mendapatkan hasil temuan bahwa pelayanan sosial mampu memberikan pertolongan untuk korban COVID-19 baik secara mikro, mezzo, maupun makro.
- 3) Skripsi, Asri B (2020), yang berjudul Implementasi Kebijakan Pelayanan Sosial Berbasis Aplikasi Pada Era COVID-19 di Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat, Institut Pemerintahan Dalam Negeri. Pada penelitiannya, peneliti menemukan adanya pelayanan sosial berbasis aplikasi yang dianggap penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di era seperti sekarang ini. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif membahas mengenai pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah kota Cimahi melalui aplikasi *SmartCity* dan sebagainya.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu ini sepertinya cukup jelas untuk mengungkapkan adanya langkah-langkah yang perlu dipikirkan dalam memberikan pelayanan sosial bagi masyarakat di tengah situasi pandemi seperti sekarang ini. Sebagaimana adanya tugas dari pekerja sosial, yaitu wajib memberikan pelayanan sosial harus tetap terlaksana pada masyarakat, namun disisi lain pun secara umum semua kegiatan harus berjalan dengan mematuhi protokol kesehatan dan sebagainya. Maka dari penelitian terdahulu ada perbedaan dengan penelitian ini yaitu dapat dilihat dari lokasi penelitiannya, dan persamaannya yaitu sama- sama berfokus pada pelayanan sosial di tengah pandemi, namun ada perbedaan dalam aspek pemberian pelayanannya, serta dalam penelitian terdahulu terdapat beberapa hal yang hanya membahas mengenai pelayanan sosialnya saja, tanpa membahas adanya peranan serta tingkat kepuasan pelayanan sosial itu bagi masyarakat.

2. Landasan Teoritis

Landasan teoritis dalam sebuah penelitian tentunya merupakan suatu landasan pemikiran berupa landasan mengenai teori yang dijadikan suatu fondasi dalam penelitian agar penelitian dapat dikembangkan menjadi suatu upaya dalam memperluas pemahaman mengenai ilmu pengetahuan berdasarkan dari hasil yang nyata di lapangan. Neuman pun mengatakan dalam (Sugiyono, 2012) bahwa teori dalam penelitian itu bisa dibayangkan sebagai salah satu konsep (konstruk), definisi, dan proposisi yang digunakan oleh peneliti dalam melihat fenomena yang ada untuk dituangkan secara

sistematis dengan mengaitkan hubungan antara variable di dalamnya. Oleh karena itulah, maka peneliti telah merumuskan beberapa teori yang dituangkan sebagai berikut:

1. Strategi

Berawal dari bidang kemiliteran yang mendefinisikan bahwa strategi merupakan salah satu cara berupa seni yang berbentuk siasat atau trick yang digunakan untuk menghadapi lawan dalam konflik tersebut. Strategi sendiri juga berasal dari Bahasa Yunani: "*Strategos*" yang dimana memiliki arti ("Stratos"= Militer, dan "ag"= Memimpin), dalam Bahasa Inggrisnya strategi itu merupakan "*generalship*" yang dimana berartikan pula sebagai sesuatu yang dikerjakan oleh para pemimpin untuk membuat suatu rencana sesuatu dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan. (Steiner, 1979)

Keberlangsungan hidup manusia sebagai makhluk sosial, seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan pula, maka strategi tidak hanya dibahas dalam dunia kemiliteran, melainkan dalam dunia organisasi baik pemerintahan maupun swasta hingga perusahaan pun harus melakukan suatu strategi agar terciptanya tujuan yang diinginkan, dengan memikirkan suatu rencana dalam jangka panjang yang hendak dicapai dan tentunya harus direalisasikan secara bersama-sama.

Menurut Pearce II dan Robinso (2008:2) mengatakan bahwa strategi merupakan rencana dalam ruang lingkup yang besar, dengan tujuan ke masa yang akan datang dengan tujuan untuk mencapai

kesejahteraan. Rangkuti (2013:183) menjelaskan strategi merupakan suatu perencanaan pusat yang komprehensif, didalamnya terdapat penjelasan bagaimana suatu organisasi akan mencapai tujuan di masa depan dengan mengacu pada misi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Berdasarkan referensi diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa strategi merupakan suatu perencanaan yang terdapat pada sebuah organisasi yang dirancai dalam rangka pencapaian tujuan demi kemashlahatan bersama.

2. Dinas Penataan Ruang Kota Bandung

Dinas Penataan Ruang Kota Bandung atau yang biasa dikenal dengan distaru bandung merupakan salah satu instansi pemerintahan yang memiliki tugas serta peranan dalam penyelenggaraan mengelola ruang sebagai Sumber Daya Lingkungan bagi masyarakat Kota Bandung. Sebagaimana dalam sejarahnya Distaru ini dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 13 Tahun 2007 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Bandung yang merupakan bagian dari Dinas Tata Kota serta merupakan bagian koalisi dari Dinas Bangunan dan Perumahan.

Sebagaimana fungsi dari suatu instansi pemerintahan tentunya Dinas Penataan Ruang ini memiliki beberapa tugas pokok yang dijalankannya dengan melaksanakan berbagai urusan wajib dalam bidang penataan ruang, pekerjaan umum, dan sebagian fungsi dalam bidang perumahan. Diantara banyaknya fungsi tersebut yakni

diantaranya: memberikan kebijakan terkait tata ruang kota, melaksanakan tugas sebagai tim *survey*, melakukan pemetaan ruang, mengadakan perencanaan ruang, serta memberikan perizinan pemakaian ruang kepada masyarakat sebagai kliennya, hingga melaksanakan beberapa pelayanan sosial untuk kebutuhan masyarakat seperti administratif baik secara umum, keuangan, dan administrasi kepegawaian dinas.

Mengacu pada Visi Kota Bandung, yaitu: Terciptanya Kota Bandung yang Unggul, Nyaman dan Sejahtera bagi penduduknya serta mengacu pula pada pokok-pokok, serta fungsi hingga kewenangan dinas yang berada di wilayah daerah maka Dinas Penataan Ruang Kota Bandung pun memiliki Visi yakni “Mendorong Perwujudan Penataan Bangunan dan Permukiman yang Berkualitasn dan Berjalan secara Berkelanjutan”. Tentunya dalam misinya memiliki makna bahwa:

- 1) Dinas Penataan Ruang yang merupakan salah satu instansi pemerintahan daerah yang memiliki kewajiban untuk iku terlibat dalam mewujudkan kondisi lingkungan kota Bandung yang unggul, nyaman, tertib dan berkelanjutan.
- 2) Dinas Penataan Ruang harus mampu menata dan mengendalikan bangun- bangunan baik bangunan gedung maupun bangunan yang berpenghuni dengan mengacu pada perubahan kota seperti adanya perkembangan serta pertumbuhan penduduk.

3) Dinas Penataan Ruang harus mampu melayani masyarakat sebagai bentuk pelayanan sosial dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat seperti memberikan kontribusi terkait pemberian hunian yang layak yang mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta menimbulkan rasa aman bagi masyarakat Kota Bandung. (Dinas Penataan Ruang Kota Bandung, 2017)

Sejalan pula dengan visi, maka untuk dapat mewujudkan misinya Dinas Penataan Ruang pun memiliki misi terkait dengan Perencanaan Ruang, Pemanfaatan Ruang misalnya dengan melakukan pembangunan yang tertstruktur hingga adanya Pengawasan serta Pengendalian yang berkualitas dengan mengacu pada kawasan lingkungan. Maka untuk mengacu pada hal tersebut, maka Dinas Penataan Ruang memiliki misi untuk mengarahkan kota agar lebih produktif dan terus berkembang, dengan serasi, selaras, dan seimbang dengan masyarakat dengan pengaplikasian program-program kerja yang berkelanjutan, Untuk lebih jelasnya, maka misi Dinas Penataan Ruang Kota Bandung diuraikan sebagai berikut: 1) Misi Distaru untuk Mengarahkan perkembangan kota yang berjalan secara produktif, serasi, selaras, dan seimbang serta berkelanjutan. 2) Misi Meningkatkan ketersediaan dan kualitas sarana dan prasarana permukiman, terutama bagi masyarakat kota yang memiliki penghasilan rendah dibawah rata-rata. 3) Adanya Misi

dalam Meningkatkan Kualitas Tata Bangunan serta kehandalan bangun dan bangun- bangunan. 4) Misi meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan. (Dinas Penataan Ruang Kota Bandung, 2017).

3. Pelayanan Sosial

Pelayanan sendiri berawal dari konsep untuk memberikan suatu hal yang terbaik pada individu, kelompok, serta masyarakat. Hal ini sama dengan pelayanan sosial yang merupakan suatu bagian dari apa yang dikerjakan oleh seorang pekerja sosial, dengan tujuan untuk meningkatkan taraf kesejahteraan pada individu, kelompok, maupun masyarakat, tentunya masyarakat yang memiliki permasalahan baik dari internal maupun eksternal yang berasal dari lingkungan sosialnya. Romanyshyn seorang ahli 1971 menjelaskan pelayanan sosial itu tidak hanya terdiri dari usaha-usaha yang sebagian besar dikategorikan dalam kegiatan pemulihan, memelihara serta meningkatkan kemampuan fungsi sosial dari individu, kelompok maupun masyarakat saja melainkan dengan adanya kegiatan atas kasus yang dilaksanakan secara terstruktur. Pelayanan juga berartikan sebagai suatu program yang diberikan dalam bentuk jasa kepada orang dengan tujuan untuk mewujudkan cita-cita mereka, dan digunakan untuk kepentingan khalayak (Nurdin, 1990:50)

Walter. A. Friedlander pun menjelaskan definisi kesejahteraan sosial yang merupakan wujud dari sebuah sistem dengan struktur yang baik dan matang dari pelayanan sosial serta adanya lembaga-lembaga yang memiliki tujuan untuk membantu individu dalam rangka mencapai kesejahteraan hidup dengan standar serta mampu untuk meningkatkan kebutuhan masyarakat. (Salamah 2011:4)

Secara garis besarnya pelayanan sosial itu memiliki artian yang cukup luas, maka hal ini disebabkan karena pelayanan sosial pun dapat dikategorikan menjadi dua bagian diantaranya:

- 1) Pelayanan Sosial dalam arti luas yang secara pengertiannya mencakup fungsi dari adanya pengembangan terhadap masyarakat dalam berbagai bidang, contohnya bidang kesehatan, pendidikan, lingkungan, ekonomi. Definisi ini biasanya digunakan oleh beberapa negara yang memiliki status atau tergolong sebagai negara maju di dunia.
- 2) Pelayanan Sosial dalam arti sempit biasanya dikatakan sebagai pelayanan yang merupakan bagian dari kesejahteraan sosial yang didalamnya terdapat beberapa kegiatan seperti memberikan pertolongan serta perlindungan kepada orang-orang yang kurang beruntung, seperti pelayanan sosial yang diberikan bagi anak jalanan yang terlantar, keluarga dengan taraf ekonomi kurang mampu, orang-orang yang memiliki kekurangan fisik (cacat), korban kekerasan seksual (permasalahan terkait tuna susila) dan

permasalahan sosial yang lain sebagainya. Menurut ahli, definisi ini sering digunakan oleh negara- negara dalam kategori masih berkembang, belum maju (Muhidin, 1992 :410).

Kemudian Pelayanan Sosial pun memiliki fungsi, yang dijelaskan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa bahwa pelayanan sosial memiliki beberapa fungsi sebagai berikut:

- a. Adanya Peningkatan dalam kondisi kehidupan yang dijalankan masyarakat.
- b. Terdapat Pengembangan dalam sumber-sumber manusiawi.
- c. Sebagai Bentuk penyesuaian masyarakat terhadap perubahan sosial yang terjadi di sekitar mereka
- d. Sebagai upaya pembangunan dalam penciptaan sumber- sumber yang ada pada masyarakat dalam bentuk mobilisasi.
- e. bentuk penyelenggaraan dan penyediaan pelayanan yang terorganisir pada struktur kelembagaan.

Sedangkan Alfred J. Khan (Diyananti, 2016) juga mengemukakan pendapatnya terkait fungsi yang paling utama dari pelayanan sosial adalah:

- 1) Pelayanan Sosial yang ditujukan untuk suatu pengembangan masyarakat melalui sosialisasi dan upaya pengembangan lainnya yang ditujukan sebagai usaha dalam melakukan perubahan ke arah yang lebih baik dari sebelumnya, misalnya pelayanan sosial yang mementingkan pendidikan bagi anak, bagi kaum perempuan,

maupun pada aspek lingkungannya dengan mewujudkan masyarakat melalui adanya pembangunan infrastruktur, maupun adanya pendampingan dalam pembangunan tatanan ruang di masyarakat demi mensejahterakan masyarakat di masa yang akan datang.

- 2) Pelayanan Sosial yang kedua yakni pelayanan sosial yang ditujukan untuk memberikan penyembuhan dalam dunia medis bagi masyarakat, memiliki peranan perlindungan, dan proses rehabilitasi, dengan tujuan memberikan pertolongan terhadap individu atau kelompok untuk mencari jalan keluar atas permasalahannya, misalnya rehabilitasi untuk tunasusila, dan penyembuhan bagi penderita gangguan mental, dan sebagainya.
- 3) Pelayanan Sosial sebagai akses untuk masyarakat, hal ini merupakan bagian dari suatu bentuk adanya birokrasi antara pelayan sosial dengan masyarakat yang merupakan klien sebagai jalan untuk menghubungkan seseorang terkait suatu keinginan yang ingin dicapai. (Fahrudin, 2014)

4. Konsep Masyarakat

Kata masyarakat bermula dari bahasa arab “syaraka” yang dimana “syaraka” itu memiliki arti turut serta, ikut andil, atau dalam bentuk partisipasi. Bahasa inggris memberikan istilah bagi masyarakat itu dengan “society” yang mengandung pengertian dalam hal yang mencakup persoalan interaksi sosial, perubahan sosial, dan adanya rasa

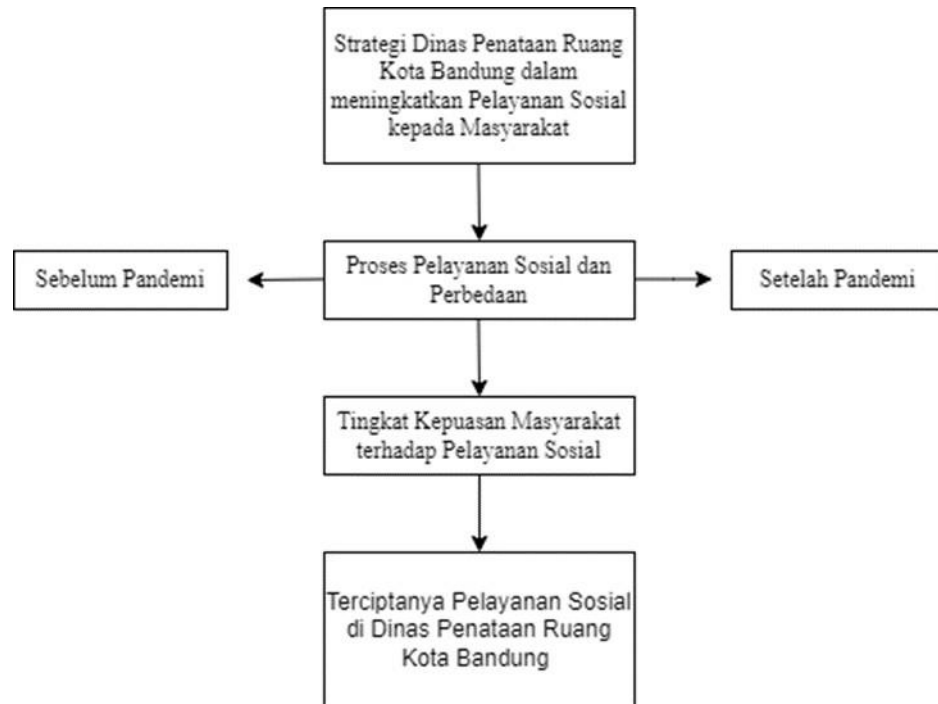
memiliki kebersamaan. Beberapa ahli seperti M.J. Herskovits dalam (Saebani, 2012) mengatakan bahwa masyarakat merupakan gabungan berupa kelompok yang terdiri dari individu yang terorganisasi berdasarkan cara hidup mereka. Sedangkan J.P. Gillin menyebutkan bahwa masyarakat merupakan bentuk dari sekelompok manusia yang memiliki adat istiadat berupa tradisi, sikap sosial, dan memiliki rasa persatuan yang sama.

Karl Max pun turut berpendapat mengartikan bahwa masyarakat itu merupakan struktur yang mengalami konflik dalam organisasi ataupun adanya perkembangan yang ditimbulkan akibat adanya pertentangan antar kelompok yang terpecah melalui faktor ekonomis. Dalam pernyataannya pula Max Weber mengatakan masyarakat itu merupakan suatu bentuk yang struktural di dalam warga yang didasarkan atas harapan dan pokok nilai-nilai kehidupan yang ada di dalamnya. Ilmu antropologi menyebutkan bahwa masyarakat terbentuk atas adanya faktor dari manusia itu sendiri yang menggunakan jiwa, rasa, dan karsanya atau dalam bahasa lain adanya pikiran, perasaan, kemudian suatu keinginan sebagai tujuan yang ingin dicapai dengan memberikan respon berupa reaksi terhadap lingkungan sosialnya. Sebagai makhluk sosial tentunya manusia memiliki naluri yang digunakan untuk keinginan mereka dalam berhubungan antara sesamanya, baik hubungan yang berlaku secara individu maupun secara berkelompok, dalam hal inilah interaksi sosial dikatakan terjadi (Koentjaraningrat, 2013)

5. COVID-19

Corona Virus Disease atau yang biasa dikenal sebagai COVID-19 adalah suatu penyakit yang sangat cepat sekali penularannya. COVID-19 ini disebabkan oleh adanya virus corona yang pertama kali ditemukan di akhir tahun 2019, dan penemuannya dikatakan berada di salah satu kota di negara China, yakni Kota Wuhan. Pada awalnya penyakit ini merupakan salah satu penyakit yang menyerang bagian pernafasan dari makhluk hidup. Penularan yang diakibatkan oleh COVID-19 ini terjadi jika terdapat kontak erat antara manusia, tidak hanya menular, melainkan penyakit ini pun dapat menimbulkan beberapa dampak lainnya, seperti kasus kematian, dan penyakit Covid-19 itu tidak pandang bulu dengan penularannya yang mampu menyerang siapa saja. (Purwanto, 2020)

3. Kerangka Konseptual



F. Langkah-Langkah Penelitian

Langkah-langkah dalam penelitian merupakan salah satu bagian dari penelitian guna dijadikan sebagai acuan berupa tahapan proses dalam rangka untuk mencari data dan mengutarakan kebenaran secara ilmiah.

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Penataan Ruang Kota Bandung, pada sub bagian Perencanaan, Pemanfaatan, serta Pengawasan dan Pengendalian Ruang, sebagai pihak yang melakukan pemberdayaan dalam bidang lingkungan yang memiliki kewenangan untuk mengatur strategi dan memberi kebijakan terkait penataan ruang kepada masyarakat. Selain pada sub bagian tersebut, peneliti juga memilih lokasi pada sub bagian Pelayanan,

Data, dan Informasi Dinas Penataan Ruang Kota Bandung, adanya tujuan untuk mendapatkan langsung data serta informasi terkait pelayanan sosial yang diberikan oleh Dinas Penataan Ruang kepada masyarakat. Dalam hal ini juga peneliti akan mengkaji beberapa lokasi pada bagian Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang merupakan tim pelaksana dan sebagai tim penggerak dari Dinas Penataan Ruang Kota Bandung.

2. Paradigma dan Pendekatan

Paradigma dan pendekatan yang dipilih oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu paradigma positivisme. Paradigma positivism merupakan suatu paradigma dalam metode penelitian kualitatif yang bisa diamati berdasarkan adanya kebiasaan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Dalam penggunaan metodologi positivisme ini tentunya terdapat beberapa pengutaraan terkait adanya perubahan kebiasaan hidup masyarakat yang disebabkan oleh adanya pandemi COVID-19 ini yang menyebabkan masyarakat harus meningkatkan kesadaran dari dalam dirinya yang berupa adanya permasalahan dalam interaksi sosial.

Sebuah penelitian tentunya membutuhkan suatu pendekatan, maka peneliti akan mengungkap topik ini menggunakan pendekatan kualitatif fenomenologi. Pendekatan fenomenologi tentunya mengharuskan dan menuntut peneliti untuk mampu mengetahui berbagai macam peristiwa berdasarkan fenomena- fenomena yang terjadi dalam pelayanansosial di era pandemi seperti saat ini dengan melakukan observasi mendalam di lokasi penelitian dengan ikut terjun langsung ke lapangan bersama tim distaru,

melakukan wawancara dengan berbagai pihak yang terlibat, dan tentunya juga mampu mengambil moment berupa kegiatan memotret atas suatu fenomena yang terjadi berupa pelayanan-pelayanan sosial di masyarakat, khususnya di Dinas Penataan Ruang Kota Bandung.

3. Metode Penelitian

Metode kualitatif secara deskriptif dalam penelitian ini tentunya dipilih oleh peneliti dengan artian peneliti melakukan penelitian lalu melakukan penafsiran dengan berlandaskan fakta-fakta yang terjadi dalam pelayanan sosial khususnya di era pandemi seperti saat ini. Informasi tersebut didapatkan dari setiap informan serta data lembaga terkait yang relevan yang dibutuhkan untuk menunjang penelitian.

4. Jenis Data

Terdapat jenis data dalam penelitian yang akan digunakan, yang dimana data tersebut merupakan data yang memiliki sifat kualitatif naturalistik. Sifat data ini memiliki pengertian bahwa data yang dikumpulkan oleh peneliti merupakan data yang ada secara alami, tanpa penambahan maupun pengurangan dan tidak adanya manipulasi. Data yang akan digunakan pada penelitian ini merupakan data tentang pelayanan-pelayanan sosial dalam aspek lingkungan yang terdapat di Dinas Penataan Ruang Kota Bandung, oleh karena itulah peneliti membutuhkan data dari Dinas terkait untuk memaparkan dan memberikan informasi lebih lanjut secara jelas dan mendalam mengenai pelayanan sosial bagi masyarakat di era pandemi.

5. Sumber Data

Sumber data dibagi dalam penelitian ini dibagi atas dua bagian dengan berdasarkan kepada sumber data tersebut diperoleh dengan perncian sebagai berikut:

1) Data Primer

Data primer dalam penelitian ini akan dikumpulkan oleh peneliti dari berbagai sumber informan. Data primer sangat bergantung pada responden yang menyumbangkan data secara langsung melalui beberapa kegiatan diantaranya yaitu: Wawancara, Observasi, serta pengumpulan dokumentasi yang dikumpulkan dari Dinas Penataan Ruang Kota Bandung.

2) Data Sekunder

Data sekunder di dalam penelitian merupakan data yang diperoleh oleh peneliti dari sumber referensi sebagai bahan acuan penelitian, beberapa contoh terkait darimana data sekunder diperoleh yakni misalnya seperti buku, laporan, jurnal, dan hasil penelitian terdahulu (skripsi, tesis, dan disertasi).

6. Informan dan Unit Analisis

1) Informan

Informan merupakan seseorang maupun orang-orang yang mampu memberikan informasi kepada peneliti yang biasa disebut sebagai informan peneliti. Informan penelitian ini memiliki sifat baik individu, objek, maupun lembaga (organisasi) yang sifatnya sedang diteliti dan

berhubungan dengan penelitian (Sukandarumidi, 2002:65), yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah Kepala SubBagian Pelayanan Sosial (Data dan Informasi) Dinas Penataan Ruang Kota Bandung yang merupakan bagian dari para pekerja sosial yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, kemudian didukung oleh beberapa informan pendukung untuk memperoleh bahan penelitian seperti dari sub bagian lainnya yang berkaitan dengan pelayanan sosial seperti sub bagian perencanaan, pemanfaatan, pengawasan dan pengendalian kebijakan di Dinas Penataan Ruang Kota Bandung.

a) Teknik Penentuan Informan

Penentuan informan dalam penelitian yang dipilih oleh peneliti menggunakan cara dan Teknik *purposive sampling* (Sugiyono, 2018). Metode *purposive sampling* merupakan cara dalam pengambilan sampel berupa data dengan memperhitungkan beberapa faktor tertentu. Dalam hal ini diperlukannya penentuan dengan menggunakan Informan.

Informan merupakan seseorang maupun orang-orang yang mampu memberikan informasi kepada peneliti yang biasa disebut sebagai informan peneliti. Informan penelitian ini memiliki sifat baik individu, objek, maupun lembaga (organisasi) yang sifatnya sedang diteliti dan berhubungan dengan penelitian (Sukandarumidi, 2002: 65). Informan utama dalam penelitian ini adalah Kepala Sub Bagian Pelayanan Sosial (Data dan Informasi) Dinas Penataan

Ruang Kota Bandung yang merupakan bagian dari para pekerja sosial yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, kemudian didukung oleh beberapa informan pendukung untuk memperoleh bahan penelitian seperti dari sub bagian lainnya yang berkaitan dengan pelayanan sosial seperti sub bagian perencanaan, pemanfaatan, pengawasan dan pengendalian kebijakan di Dinas Penataan Ruang Kota Bandung.

2) Unit Analisis

Penelitian ini memiliki bagian unit analisis. Bagian ini merupakan satuan yang akan diteliti oleh peneliti, baik berupa perseorangan (individu), unit analisis dalam bentuk kelompok (organisasi), atau benda dan suatu latar peristiwa sosial dalam kegiatan individu maupun kelompok yang dijadikan sebagai subjek penelitian (Hamidi, 2010:95). Oleh karena itulah, unit analisis dalam penelitian ini yang berupa individu merupakan Kepala SubBagian Pelayanan Sosial (Data dan Informasi) Dinas Penataan Ruang Kota Bandung, dan untuk unit analisis berupa kelompok mengacu pada Sub Bagian lain seperti perencanaan, pemanfaatan, pengawasan serta pengendalian yang berkaitan langsung dengan kebijakan pelayanan di Dinas Penataan Ruang hingga kelompok masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari Dinas Penataan Ruang sebagai bahan untuk menganalisis tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanannya, hingga yang terakhir adanya unit analisis berupa benda mengacu pada data seperti dokumen yang diperoleh dari para informan

mengenai pelayanan sosial di Dinas Pentaan Ruang Kota Bandung kepada masyarakat.

7. Teknik Pengumpulan Data

Sebuah penelitian tentunya membutuhkan suatu metode atau teknik terkait pengumpulan data, hal ini berkaitan dengan tujuan penelitian yang merupakan sebuah kegiatan untuk mengumpulkan informasi, ada beberapa cara atau teknik dari pengumpulan data yang dapat digunakan dalam kepentingan penelitian, itu semua bergantung pada jenis penelitian yang diambil untuk dilakukan. Maka dari itulah, diperlukan adanya perencanaan terkait strategi yang akan digunakan dalam penelitian supaya penelitian dapat mencapai tujuan penelitian yang dimaksud. Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan ada beberapa teknik yang akan dilakukan untuk melakukan pengumpulan data yang akan dipaparkan menjadi 3 bagian sebagai berikut:

1) Observasi

Observasi ini merupakan suatu kegiatan dalam penelitian yang berkaitan dengan pengamatan pada suatu objek secara langsung dan detail untuk mendapatkan data berupa informasi yang benar, metode observasi dilakukan oleh peneliti secara sistematis, hal ini dikarenakan observasi memiliki karakteristik tersendiri seperti sifatnya yang objektif, faktual, dan sistematis. Peneliti akan melakukan observasi ini pada Sub Bagian Pelayanan Sosial Dinas Penataan Ruang Kota Bandung agar

peneliti dapat mengamati secara langsung perubahan-perubahan sosial sebagai suatu fakta yang terjadi di lapangan.

Observasi awal yang dilakukan oleh peneliti yaitu observasi dalam rangka membaca dan menjajaki Dinas Penataan Ruang Kota Bandung untuk mengumpulkan informasi lengkap seperti apa fungsi dan peranan apa saja yang dilakukan oleh Dinas bagi masyarakat. Hal ini menjadikan Dinas Penataan Ruang sebagai informasi awal peneliti untuk mengetahui data secara umum atau secara garis besar.

Observasi selanjutnya merupakan aktifitas peneliti untuk peninjauan lebih dalam terhadap Dinas Penataan Ruang Kota Bandung observasi ini dilakukan oleh peneliti secara langsung pada Sub Bagian Pelayanan Sosial (Data dan Informasi) Dinas Penataan Ruang Kota Bandung yang memberikan pelayanan-pelayanan kepada masyarakat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, ditambah dengan adanya kegiatan yang dilakukan oleh peneliti dalam rangka mengikuti setiap bagian atau program-program yang diselenggarakan oleh Sub Bagian lainnya yang ada di Dinas Penataan Ruang Kota Bandung diantaranya: 1) Meninjau program perencanaan penataan ruang Kota Bandung yang diselenggarakan oleh Sub Bagian Perencanaan Ruang, seperti adanya beberapa rapat untuk menentukan kebijakan yang berkaitan dengan rencana tata ruang. 2) Melakukan observasi pada Sub Bagian Pemanfaatan Ruang dengan melihat program yang diselenggarakan seperti meninjau bangunan-bangunan baru yang akan

diselenggarakan, 3) Mengikuti Sub Bagian Pengawasan dan Pengendalian dalam rangka meninjau bangunan-bangunan yang disegel karena tidak memiliki izin atau bahkan pembangunannya tidak sesuai dan tidak seharusnya, 4) Melihat secara langsung proses pelayanan pemakaman para korban jiwa di TPU Cikadut untuk melihat bagaimana program pelayanan pemakaman sebagai sebuah inovasi pelayanan sosial yang dilakukan oleh Dinas Penataan Ruang Kota Bandung di masa pandemic COVID-19.

2) Wawancara

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan oleh peneliti sebagai suatu upaya untuk memperoleh informasi data yang berkaitan dengan fokus penelitian secara lebih mendalam untuk dikumpulkan. Peneliti akan melakukan wawancara terstruktur dengan Kepala Dinas Penataan Ruang Kota Bandung, untuk memahami terkait fungsi dan peranan Dinas bagi masyarakat secara umum, hal ini berkaitan dengan adanya proses pengambilan data yang secara umum dan dilanjutkan untuk mengerucutkan data berdasarkan penelitian, peneliti juga akan melangsungkan wawancara langsung dengan Kepala Sub Bagian Pelayanan Sosial (Data dan Informasi) terkait pelayanan sosial hal ini dikarenakan Kepala Sub Bagian Pelayanan Sosial akan lebih memahami pelayanan sosial yang diberikan oleh Dinas Penataan Ruang Kota Bandung kepada masyarakat hal ini dilakukan agar hasil wawancara yang berasal dari informan dapat didapatkan secara detail dan dapat

memenuhi kebutuhan penelitian, beserta hasil strategi yang dilakukan Dinas Penataan Ruang Kota Bandung dalam memberikan pelayanan sosial di masyarakat pada masa pandemi seperti saat ini. Selain itu, wawancara dilakukan oleh peneliti pada Sub Bagian Perencanaan Ruang, Sub Bagian Pemanfaatan, Sub Bagian Pengawasan dan Pengendalian, hal ini sejalan dengan kebutuhan penelitian yang harus mendalami program-program yang dilakukan oleh Dinas Penataan Ruang Kota Bandung, sedangkan program-program di Dinas Penataan Ruang Kota Bandung ini dilaksanakan oleh dan sesuai dengan Sub Bagian sebagaimana fungsi dan tugasnya.

3) Dokumentasi

Dokumentasi dalam kegiatan penelitian merupakan salah satu bukti yang menandakan berjalannya penelitian. Dokumentasi dalam penelitian ini akan berupa media gambar (foto) dan catatan-catatan dari kegiatan hasil wawancara. Oleh karena itulah, maka peneliti perlu mengumpulkan data dengan observasi lapangan serta melakukan kegiatan wawancara kepada informan yang nantinya peneliti akan selalu mengabadikan setiap tahapan penelitian dari dokumentasi untuk dikumpulkan sebagai proses adanya penelitian terkait pelayanan sosial kepada masyarakat.

8. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Teknik penentuan data dan keabsahan data merupakan salah satu hal *urgent* dan memiliki posisi penting yang perlu dilaksanakan sebagai upaya

untuk menguji serta mengevaluasi antara validitas dan reliabilitas penelitian. Dalam penelitian kualitatif inilah data yang valid dan reliabel itu diuji kebenarannya, melalui hasil dari adanya sinkronisasi antara hasil yang dipaparkan oleh peneliti dengan fakta sesungguhnya yang terjadi di lapangan yang menyebabkan adanya penelitian yang sah. Peneliti dituntut untuk mampu mempertanggungjawabkan hasil penelitiannya melalui pengujian terkait keabsahan data. Maka, oleh karena itulah peneliti akan menggunakan teknik triangulasi data untuk menguji keabsahan data yang diperoleh, dengan cara memeriksakan data dari berbagai sumber dengan cara-cara yang berbeda dan pada waktu yang berbeda pula tentunya. Proses triangulasi ini dipilih oleh peneliti untuk memvalidasi data karena dianggap lebih efisien dalam pengujian dan mudah digunakan dalam menguji keabsahan data.

Pada penelitian kualitatif, data akan dianalisis menggunakan beberapa tahapan teknik analisa data yang terbagi menjadi beberapa tahapan sebagai berikut:

1) Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini dilakukan dengan adanya beberapa proses yakni observasi, wawancara dengan informan, serta pengumpulan arsip yang berkaitan dengan penelitian hingga proses dokumentasi di lokasi penelitian, dilanjutkan dengan proses pengumpulan data secara tepat dengan tahapan administrasidata pada setiap tahapan pengumpulan, agar memudahkan

peneliti dalam penyusunan data serta penguraian hasil data untuk bahan penelitian.

2) Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu kegiatan dalam penelitian yang dimulai dari adanya pemusatan oleh peneliti terhadap objek yang akan dikaji melalui beberapa proses seperti memilih data yang berkaitan dengan penelitian, memusatkan data pada fokus penelitian, sehingga data-data tersebut dapat diuraikan menjadi lebih sistematis berdasarkan dengan tujuan penelitian.

3) Penyajian Data

Penyajian data akan disusun oleh peneliti dalam bentuk teks naratif berupa catatan lapangan. Penyajian data ini dilakukan oleh peneliti dengan cara-cara yang memungkinkan, dengan tujuan dari penyajian data inilah data yang nantinya didapatkan akan tergambar dan terorganisir dan mulai terbentuk pola kaitannya sehingga akan memudahkan peneliti maupun pembaca dalam memahami.

4) Menarik Kesimpulan

Menarik kesimpulan merupakan salah satu tahapan terakhir dalam penelitian, kesimpulan ini ditarik berdasarkan data yang telah didapatkan dalam proses pengumpulan data, dengan cara melibatkan data-data yang telah diperoleh dituangkan menjadi lebih singkat, padat dan jelas dalam pemaparannya.

9. Rencana Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Waktu Penelitian (2022)															
		November				Desember				Januari				Februari			
		4	11	18	25	1	8	15	21	3	7	15	20	25	5	15	20
1	Observasi Awal	■	■														
2	Penyusunan dan Pengajuan Judul Proposal Penelitian			■	■												
3	Pengumpulan data hasil survei					■											
4	Analisis Data						■										
5	Penyusunan Proposal Penelitian							■	■	■	■	■	■				
6	Bimbingan Proposal Penelitian													■			
7	Sidang usulan penelitian proposal skripsi														■	■	■



